

P-309/2014

Bogotá, 10 de octubre de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Bogotá, D.C.

Asunto: Comentarios al Proyecto del Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión

Apreciado doctor Márquez:

De manera atenta, presentamos comentarios al proyecto de resolución por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión.

Inicialmente queremos reiterar la importancia que tiene para la empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción afiliadas a Andesco continuar trabajando para garantizar un mínimo de calidad a los usuarios en relación a la prestación de los servicios de televisión en Colombia. Sin embargo es evidente que este sector adolece de fallas estructurales que consideramos deben ser atendidas previamente, para que los beneficios que se pretenden con este proyecto regulatorio efectivamente se puedan materializar en favor de todos los usuarios del servicio de televisión en el país.

Como es de conocimiento de la Comisión, en la actualidad, las cifras de informalidad y piratería en la prestación del servicio de televisión a nivel nacional son muy significativas. La misma ANTV, en un estudio realizado sobre el fraude en el mercado audiovisual establece que existe un 38% de ilegalidad para el 2010, la cual es la cifra es la más alta para la muestra escogida. Consideramos que el desarrollo de iniciativas relacionadas con la medición de la calidad de la prestación del servicio de televisión como la presentada en el presente proyecto de resolución solo tendrá un efecto real en el 60% de los televidentes únicamente.

De otra parte, con el fin de consolidar la verdadera convergencia sectorial que refleje la realidad de la prestación de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es necesario revisar y ajustar la estructura y coordinación institucional

para desarrollar un trabajo armónico y coordinado que permitan el desarrollo del sector audiovisual en Colombia. Es necesario contar con un mercado competitivo entre operadores legalmente habilitados con cargas regulatorias equilibradas que permita que todos los ciudadanos se beneficien tanto en tarifas como en calidad.

De esta forma solicitamos, respetuosamente que la Comisión y las demás entidades sectoriales, desarrollen acciones tendiente a solucionar los problemas mencionados y de esta forma los objetivos que se quieren alcanzar en relación a la calidad del servicio de televisión, lleguen a la totalidad de los usuarios.

A continuación presentamos comentarios al texto del Proyecto de Régimen de Calidad de TV para los siguientes artículos propuestos:

Artículo 9. Indicadores de calidad del servicio de televisión por cable HFC analógico.

Se considera que el reporte de Latencia del Servicio QoS1 de la metodología definida en el Artículo 14 y el formato de reporte del Anexo IV no aplica para tecnología analógica ya que para esta no se utiliza un STB y los elementos medidos están relacionados directamente con el TV que posea cada usuario y en este sentido la red no tendría injerencia en la calidad.

Artículo 11. Indicadores de calidad del servicio de televisión satelital

Le solicitamos a la Comisión que tenga en consideración que los operadores satelitales que prestan el servicio de televisión por suscripción, las cabeceras están ubicadas fuera del país, por lo tanto, se hace imposible el cumplimiento de la obligación asociada al reporte de calidad de experiencia del servicio en cabecera y en este sentido resultaría oneroso deslazar cada mes 15 personas para hacer la prueba que pide la Comisión.

Adicionalmente, consideramos que en el documento soporte del proyecto regulatorio no muestra elementos técnicos, económicos o jurídicos que indiquen la necesidad de fijar indicadores subjetivos, dado que la calidad de los servicios se presta bajo estándares internacionales que las empresas han adoptado de manera voluntaria.

Artículo 13. Metodología para la medición de calidad de experiencia del servicio en cabecera (QoE1) y en usuario (QoE2)

En relación con las mediciones subjetivas (QoE1) en la cabecera, consideramos que estas no son relevantes para el servicio de televisión por suscripción, ya que el servicio en cabecera se realiza a nivel interno de las compañías y no directamente a los usuarios finales. De esta forma la medición en la cabecera no refleja la calidad de experiencia del usuario que pretende medir este indicador.

En relación con la medición de experiencia en sede del usuario (QoE2), consideramos que de la forma que está establecida en el proyecto de resolución, genera inconvenientes que no permitirán realizar la medición. Inicialmente consideramos que nos será de buen recibo por parte de los hogares que un grupo numeroso de personas ingresen a los domicilios para realizar las mencionadas mediciones. Adicionalmente, preocupa a ANDESCO que las personas que ingresen a los hogares no cuenten con ningún vínculo o con las empresas o con la CRC o alguna autoridad, ya que se aumentan el nivel de inseguridad para los hogares seleccionados.

De otra parte no se consideran incentivos para las personas que realizaran las mediciones, haciendo prácticamente imposible contar con este número de personas a los cual se le adicionan las restricciones de afinidad laboral y consanguineidad.

En relación con los valores objetivo mínimos para las pruebas de calidad de experiencia contenidos en la Tabla No. 3, consideramos importante que se evidencie técnicamente su introducción en el borrador de resolución, ya que no encontramos este elemento en la norma de la UIT referida.

Finalmente queremos señalar que se considera pertinente que la CRC en coordinación con los operadores del servicio de televisión, disponga de un laboratorio de prueba para realización de estas mediciones.

Esta será la única forma en que la entidad podría garantizar el cumplimiento de mediciones estándar.

Artículo 18. Presentación de Informes:

Dado el volumen de información y el número de puntos de prueba respetuosamente solicitamos considerar establecer una periodicidad anual para el reporte de esta información.

Artículo 20. Plazo de implementación.

Consideramos que la implementación de las medidas necesarias para cumplir con la medición y reportes de calidad establecidos en la presente resolución a más tardar el 31 de diciembre de 2014, es sumamente apresurada ya que en un periodo de menos de tres meses las empresas no podrán realizar las adecuaciones necesarias. Específicamente las empresas tendrán que comprar equipos, realizar desarrollos en sistemas de información, adecuar procesos internos y contratar personal entre otras acciones.

Por lo anterior y antes de fijar un plazo de implementación, respetuosamente solicitamos a la CRC establecer unas mesas de trabajo que permitan al sector entender la finalidad del proyecto y compartir sus apreciaciones.

Agradeciendo la atención a los anteriores comentarios,

Cordialmente,

GUSTAVO GALVIS HERNÁNDEZ
Presidente