

116751100G – 0179

Bogotá, 26 de mayo de 2017

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director
COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Ciudad

Asunto: Comentarios a los proyectos de Resolución *“Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016”*, y el documento soporte correspondiente.

Respetado Doctor Arias,

En primer lugar, encontramos que este proyecto de modificación regulatoria al régimen de calidad, toma en consideración varias de las inquietudes y propuestas realizadas por la industria móvil, con las cuales se reconoce en gran medida la operación y el comportamiento de las redes de telecomunicaciones.

Ahora bien, atendiendo la invitación de la CRC a presentar comentarios, de manera atenta Colombia Telecomunicaciones realiza las siguientes observaciones a la propuesta regulatoria:

ARTÍCULO 2. Modificar en lo pertinente el artículo 3° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el ARTÍCULO 5.1.1.1 de la SECCIÓN 1 CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST- que presten servicios al público.

Este Régimen no es aplicable a los planes corporativos suscritos con medianas o grandes empresas, en los que las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios que hacen parte de los planes corporativos.”

Si bien el proyecto de resolución atiende nuestra solicitud frente a que se eliminara la obligación de especificación de los elementos de red con los cuales se atienden los planes corporativos en el **marco del contrato** correspondiente, reiteramos de manera respetuosa, lo solicitado en la comunicación radicada por Asomovil, con número 20173627, con el fin de revisar el alcance de la obligación de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a los usuarios que hacen parte de los planes corporativos, teniendo en cuenta que el mismo artículo 5.1.1.1 los excluye del ámbito de aplicación del régimen por lo que no se encuentra el fundamento para que a renglón seguido se exija una medición de los mismos.

ARTÍCULO 3. Modificar en lo pertinente el artículo 6° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el ARTÍCULO 5.1.6.3 de la SECCIÓN 4 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES”

(...)

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red.

(...)”

Frente a la propuesta de articulado que se presenta en el proyecto de resolución, para el caso de las redes móviles, y teniendo en cuenta que dentro del documento

soporte de la CRC, se indica que *“debe reconocerse que existen horarios - especialmente en la madrugada- en los cuales se presentan ausencias de tráfico sin que estén atribuidas a una falla en la red”*. (resaltado fuera de texto), consideramos que es necesario ajustar el artículo para que se precise la expresión “no se curse tráfico”, toda vez que, a pesar de hacer una acotación en las horas de análisis de esta situación, aún se pueden encontrar eventos que no necesariamente reflejan una falla, a pesar que no se haya tenido tráfico. En este sentido, se propone que la no existencia de tráfico se refiera a aquellas fallas asociadas a los elementos de red que afecten la prestación del servicio en el municipio.

De otra parte, para el caso de las redes fijas, entendemos que “nodo de acceso”, se refiere a los elementos CMTS y OLTs, dado que el artículo 5.1.6.2 de la Resolución 5078 de 2016, expresamente determina estos dos elementos para la medición de indicador

Por lo anterior de manera respetuosa presentamos a consideración la siguiente propuesta de articulado:

“ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos, SMS u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico¹ de voz o datos por más de 60 minutos para los municipios categorizados anualmente por la Contaduría General de la Nación, como Categoría Especial, Categoría Uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), y 240 minutos para los municipios que ostenten otra categoría. Lo anterior en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

¹ Para efectos de la presente Resolución se entiende “no se curse tráfico” cuando exista una falla que afecte los elementos de red que permita el acceso al servicio en un municipio o una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes).

Para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico² de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso³ de la red, en el horario comprendido entre las 4 am a 11 pm.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá informar de su ocurrencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de las dos (2) horas siguientes a su detección.

Adicionalmente, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la detección de la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una versión ampliada del reporte, relacionando en detalle:

- (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio.
- (ii) El tiempo de afectación de la prestación y/o funcionalidad del servicio.
- (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de ésta.
- (iv) Las acciones correctivas adelantadas para atender la falla que generó la afectación, y
- (v) Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS.

El reporte inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, deberán ser remitidos a través de las cuentas colombiatic@mintic.gov.co y

² Ibídem.

³ Para efectos de la presente Resolución se entiende “nodo de acceso” como los elementos de acceso relacionados para el indicador de disponibilidad (CMTS y OLTS).

vigilanciaycontrol@mintic.gov.co, dando cumplimiento a los formatos que para tal fin establezca el citado Ministerio.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones verificará: i) que la falla que generó a afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.

PARÁGRAFO. Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, lo cual no exime al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

Finalmente, y teniendo en cuenta que esta modificación de la definición de afectación de servicios y el proceso de reporte al Ministerio requiere la realización de ajustes y desarrollos al interior de la compañía, de manera atenta nos permitimos solicitar la revisión del plazo determinado, con una ampliación de 3 meses más, contados a partir de la entrada en vigencia de esta obligación, para realizar las gestiones y adecuaciones necesarios en los sistemas.

ARTÍCULO 5. Modificar en lo pertinente el artículo 9° de la Resolución CRC 5078 de 2016, el cual modifica -a partir del 1° de julio de 2017- entre otros el numeral A del ANEXO 5.2-A “CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD” del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

“ANEXO 5.2-A CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD

A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE

La disponibilidad es el porcentaje de tiempo, en relación con un determinado periodo de observación, en que un elemento de red permanece en condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. De la medición se excluyen los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero o hecho atribuible exclusivamente al usuario, las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1° de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios (**De acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016**). (NFT)

(...)”

Vemos con preocupación la modificación que está realizando la CRC, en lo relacionado con los mantenimientos programados que deben ser realizados en la red, dado que remite a lo establecido en el nuevo régimen de usuarios, en donde se ha determinado que los mantenimientos deben ser enviados a la CRC para su autorización.

Si bien entendemos que la Resolución 5111 de 2017 ya se encuentra emitida y algunos de sus artículos ya están en vigencia, consideramos que esta autorización por parte de la CRC puede generar mayores tiempos en los procesos de mantenimiento y mayores cargas administrativas incluso para la CRC; es de mencionar que esta gestión de mantenimiento es total responsabilidad del operador quien debe gestionar, operar y controlar su red, y justamente como se encuentra en la resolución actual el aviso de los mantenimientos se justifica frente al usuario para que cuente con información precisa sobre la prestación del servicio, por lo que no se encuentra razón para que la CRC deba autorizarlos.

Por tanto, de manera respetuosa hacemos un llamado a la CRC para revisar este aspecto y considera la eliminación de la obligación de envío y espera de autorización de los mantenimientos programados al regulador.

Finalmente, en relación con los municipios en donde actualmente la empresa provee los servicios con redes satelitales, si bien la nueva regulación da un tratamiento especial con los valores objetivo de los indicadores, se ha encontrado dentro de las revisiones de las acciones de mejora, con el Mintic que en algunos municipios como por ejemplo Leticia y Puerto Carreño, se cuenta con la posibilidad de atenderlos con la red de fibra óptica de alta velocidad lo cual involucra la contratación de la empresa ANDIRED.

Sin embargo, también se ha encontrado que las condiciones de algunos indicadores pactadas entre el gobierno y la mencionada empresa no resultan acordes con los niveles exigidos a los PRSTM en la regulación de calidad.

Es el caso del indicador de disponibilidad, el umbral pactado entre el Ministerio y la empresa ANDIRED se encuentran por debajo de los exigidos por la regulación a Telefónica (a ANDIRED se exige vía contractual el 99.5%, muy por debajo de lo establecido en la regulación de la CRC donde se exigen niveles de 99.98%)

En ese sentido, resulta un alto riesgo para la compañía, hacer inversiones en nuevos sitios para atenderlos sobre la red de alta velocidad bajo las condiciones contractuales que puede ofrecer por ejemplo ANDIRED y aun así estar en condición de incumplimiento de los indicadores, por una situación ajena a nuestra empresa.

Entendemos que si bien el incumplimiento del indicador de disponibilidad no genera una sanción de forma inmediata (teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 5078 de 2016), si genera la presentación, ejecución y cumplimiento de planes de mejora, sin embargo, con las condiciones que ofrece la empresa ANDIRED, este plan sería de imposible cumplimiento y la empresa se vería en todo caso expuesta a una sanción.

Queremos manifestar nuestro interés en utilizar esta alternativa de medio de transmisión, no solo porque resulta una muy buena opción para llegar con mejor capacidad a usuarios de sitios apartados, con costos más razonables y por supuesto aprovechar la infraestructura sobre la cual el Gobierno Nacional realizó una inversión importante, sin embargo, en estas condiciones resulta muy complejo y riesgoso hacer algún tipo de contratación.

En ese sentido consideramos necesaria la intervención tanto del Ministerio de TIC como de la CRC, para la revisión de la aplicación de los indicadores de disponibilidad, y tome en consideración justamente esas condiciones establecidas en los contratos del Gobierno con lo cual se soporta una vez más la necesidad de realizar un tratamiento diferencial a los indicadores en las zonas en las cuales se presenta esta situación, permitiendo que el umbral de cumplimiento sea aquel que ofrece dicha empresa.

Cordialmente,

ANGELA NATALIA GUERRA CAICEDO
Dirección de Regulación