

Bogotá, D.C., 26 de mayo de 2017

Doctor
Germán Darío Arias,
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Calle 59 A bis No. 5- 53
Edificio Link Siete Sesenta Piso 9
La ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de Resolución CRC “Por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016”

Estimado Doctor,

Dentro de la oportunidad prevista, TIGO, UNE y EDATEL, presenta sus comentarios al proyecto de Resolución de la referencia, que hace ajustes puntuales al régimen de calidad establecido en la Resolución 5078 de 2016.

Los comentarios que se exponen en el presente documento están alineados con aquellos que se presentaron por los operadores a través de Asomóvil.

Cordialmente,



Jaime Andrés Plaza Fernández
Vicepresidente de Regulación TigoUne

COMENTARIOS ESPECIFICOS

1. *ARTÍCULO 1. Modificar la siguiente definición del TÍTULO I de la Resolución CRC 5050 de 2016.*

“ZONA SATELITAL: Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por el conjunto de estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.”

Comentario

Se solicita se aclare la metodología de cálculo para validar el cumplimiento del valor objetivo en la zona satelital, pues en la Resolución 5078 de 2016 y en el proyecto de resolución que la modifica, se entiende que la zona satelital es el conjunto nacional de estaciones base que emplean este tipo de transmisión. Sin embargo, en la Resolución 5079, el formato de reporte para los indicadores de la zona satelital establece que la información debe reportarse por municipio. Por lo tanto, se requiere aclarar dicho valor nacional al existir esta incongruencia entre las dos normas mencionadas.

Respecto a la no disponibilidad de otros medios de transporte, reiteramos que los proveedores que llegan a las zonas de conexión satelital como Azteca y Andired no garantizan los niveles de disponibilidad exigidos por la regulación, en tanto los contratos que tiene el gobierno con estos proveedores (Azteca y Andired) exigen unos niveles de disponibilidad inferiores a los que el régimen de calidad les exige a los PRSTM, resultando muy riesgoso contratar con éstos, por los posibles incumplimientos al régimen de calidad.

Adicionalmente surgen dudas respecto a la contratación con estos operadores en los siguientes temas:

1. Andired: No se tienen valores por mega definidos para crecimiento y es un valor específico para cada sitio y para la condición de ancho de banda requerida. Lo anterior no se podría tener certeza del monto a aplicar en caso de ampliaciones futuras.
2. Andired: Teniendo en cuenta que el radio es un recurso finito, nos preocupa que una vez ocupado lo actual no se tengan planes de ampliación hasta no tener compromiso de crecimiento de varios proveedores, con lo cual el crecimiento quedaría estancado.
3. TV Azteca: No soporta tráfico en E1s por lo cual implica la inserción de equipos adicionales por parte de nosotros que se vuelven en fuente de posibles fallas.

2. *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. 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 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.

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 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”

Comentario

Se propone la siguiente redacción:

“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.

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.

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).

² *Ibidem*.

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).

- (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 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.”

Lo anterior en razón a las siguientes consideraciones:

- a) La ausencia de tráfico de voz o datos no necesariamente obedecen a una falla, estas situaciones pueden ser normales en algunos municipios de bajo tráfico y no está en manos del operador garantizar que siempre exista tráfico en el horario de 4am a 11pm, pues esto depende de la voluntad del usuario.
- b) Si se mantiene la definición propuesta en la modificación en comento, la cual se fundamenta en el tráfico, no es posible detectar en un corto tiempo la condición de ausencia de tráfico a partir de las estadísticas, puesto que para ello se debe hacer un procesamiento de la información que incluye validaciones de completitud de la información, dado que los gestores pueden en algunos casos tardar en enviar la información estadística al sistema de información, validaciones de integridad de los datos (gestión de inventarios, control de cambios sobre los elementos de red) teniendo en cuenta la dinámica de las redes móviles. Esto impacta el tiempo de notificación, llegando a ser para el caso de TIGOUNE de dos días, lo cual no estaría en línea con la necesidad planteada por el regulador en las mesas de trabajo.

Cabe anotar que la propuesta presentada busca reducir el tiempo de detección y por ende el de notificación hacia el MINTIC, pues está basado en el sistema de alarmas que se capturan minuto a minuto y se reduciría el tiempo de procesamiento a horas.

- c) En situación de alta carga de procesamiento, en sistemas de gestión, el sistema se protege y puede tomar como medida suspender el envío de estadísticas para garantizar el funcionamiento de los módulos de gestión de fallas, para poder garantizar la gestión de la red, por lo tanto, no se podría garantizar que se cuente con la información estadística para realizar el cálculo y la validación de la condición de afectación del servicio por tráfico.

La propuesta presentada incluye también una diferenciación en el tiempo de afectación para los municipios categoría 5, 6 o sin categorización, teniendo en cuenta la condición especial de los mismos que ha sido tomada en cuenta en los indicadores de calidad y disponibilidad de la red, además de acuerdo a lo analizado alrededor del 70% de las fallas que se presentan en dichos municipios obedecen a situaciones atribuibles a fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.

Por lo tanto, no se justifica notificar tal cantidad de fallas, teniendo en cuenta que en su mayoría no son atribuibles al operador.

3. C.2. FASES DE MERCADO

C.2.1. DEFINICIÓN DE LAS FASES

Cada PRSTM de acuerdo a su estrategia de mercado podrá determinar las fases a nivel de zona o de ámbito geográfico.

Cuando el criterio acogido sea por zona, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse, así:

- i) Zona 1*
- ii) Zona 2*
- iii) Zona Satelital*

Cuando el criterio acogido sea por ámbito geográfico, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse, así:

- i) Por capital de departamento¹, sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda.*
- ii) Por división administrativa², en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes³.*
- iii) Por municipio, para aquellos que ostenten Categoría especial, Categoría Uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que expide anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000.*
- iv) Para el resto de cada departamento⁴.*
- v) Para todas las estaciones base con transmisión satelital.*

Las fases de mercado se describen a continuación:

Introducción: Esta fase inicia con el lanzamiento comercial de una nueva tecnología de red de acceso y viene acompañada de la necesidad de que los usuarios adquieran equipos terminales móviles (ETM) que implementen la nueva tecnología.

Crecimiento: Esta fase inicia cuando el análisis del tráfico de voz o su equivalente⁵ tiene una tendencia creciente y supera el 5% del total.

Madurez: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia creciente y supera el 12% del total.

Declive: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 36% del total.

Desmonte: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 18% del total.

Apagado: Esta fase inicia cuando el tráfico voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 5% del total. Los operadores deben haber advertido con por lo menos un año de anticipación a los usuarios, que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada y ofrecer opciones para la sustitución de equipos.

Comentario

Teniendo en cuenta que el operador podrá determinar las fases a nivel de zona o de ámbito geográfico, de acuerdo con su estrategia de mercado, se solicita que se incluya la definición del formato de fases de mercado a nivel de ámbitos geográficos.

4. ARTICULO 1.3 DEFINICIONES

“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).

Para cada uno de los elementos de la red central y de la red de acceso, se deberá medir y reportar de manera mensual el total de minutos en que el elemento presentó indisponibilidad.

Para aquellos elementos de red central o red de acceso que no tienen minutos de indisponibilidad se deberá reportar un valor de cero minutos. El resultado del porcentaje de disponibilidad acumulado para cada mes será reportado teniendo en cuenta una precisión de dos cifras decimales.”

Comentario

La obligación de solicitar una autorización por parte del CRC previo al mantenimiento, es importante resaltar que dicha modificación no fue planteada en el proyecto regulatorio al régimen de protección de usuarios, a pesar de que sí quedó incluida en la Resolución 5111 de 2016. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la obligación padece de un vicio de forma, por lo que se considera que no es adecuado incluirlo en la Resolución en comento hasta tanto no se realice una corrección.