

116751100G- 0220

Bogotá, 28 de mayo de 2018

DOCTOR
GERMAN DARIO ARIÁS PIMIENTA
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
CALLE 59A BIS No. 5-53

Asunto: Comentarios proyecto de Resolución *“Por la cual se modifica la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016”*

Respetado doctor Arias:

Por medio de la presente nos permitimos realizar los siguientes comentarios al proyecto regulatorio del asunto, agradeciendo a la Comisión que se hayan abierto mesas de trabajo en las cuales se revisaran las obligaciones de información contenidas en la resolución 5161 de 2017, acogiendo varios de los comentarios presentados por los PRST.

No obstante lo anterior, consideramos de vital importancia revisar el alcance de algunas de las obligaciones establecidas en la propuesta, que consideramos pueden resultar de muy poca utilidad y pertinencia para los usuarios, y además implican desarrollos internos en TELEFÓNICA, generando costos que, consideramos, no generan un beneficio evidente y claro para los usuarios.

1. Información técnica de equipos o módems entregados por los PRST.

La CRC establece dos tipos de obligaciones de información en relación con información de módems o equipos suministrados que se suministran con el acceso a internet, por una parte (i) Publicar un listado de equipos en la página web en donde se describa la marca, modelo, protocolos soportados, y bandas de frecuencias; y por otro lado (ii) información de marca y modelo del equipo entregado desde la instalación del servicio y cuando el usuario lo solicite, a través de cualquier medio de atención.

Sobre este particular, sugerimos a la CRC, la revisión de la necesidad y pertinencia de entregarle este tipo de información **eminente técnica** a los usuarios, en la medida en que consideramos que cualquier obligación de información al usuario debe ser analizada, y suficientemente soportada en evidencias claras, que justifiquen la intervención del regulador en este aspecto.

En este sentido, no evidenciamos en el documento soporte, dicho análisis, ni como este puede generar un impacto positivo en la toma de decisiones de los usuarios, o de por qué

es necesaria dicha información, es decir, cual es el problema que se requiere resolver vía imposición de obligaciones de información.

Adicionalmente, consideramos que es pertinente tener en cuenta que la CRC recientemente ha expedido el nuevo Régimen de Protección de Usuarios, con análisis de economía del comportamiento que sustentaron incluso una revisión profunda de las vastas y muchas veces innecesaria cantidad de información que se estaba entregando a los usuarios, simplificando en gran medida dichas obligaciones.

Por lo anterior, consideramos que cualquier información adicional que, la CRC considere se debe entregar al usuario debe tener unos fundamentos muy sólidos, ya sea en una asimetría de información identificada que incluya de alguna manera en la toma de decisiones de los usuarios, o en una problemática identificada que luego del análisis siguiera que la mejor opción es establecer este tipo de obligaciones, lo cual no se evidencia en el documento soporte, más allá de la solicitud de la SIC, sobre la cual desconocemos sus fundamentos.

Por otra parte, es importante señalar, respecto del proyecto en particular, que no evidenciamos cómo la información de marca, modelo, protocolos y bandas de frecuencia, pueda ayudar a que los usuarios tomen mejores decisiones, solucione algún problema identificado, responda a una necesidad identificada respecto del comportamiento de los usuarios, o que sea útil para tener una mejor experiencia de navegación.

De manera adicional, estas obligaciones de información, tienen un alto contenido técnico, que se encuentra lejos del entendimiento del usuario del común, por lo que se encuentran lejos de ser una información clara, relevante, de fácil entendimiento, amigable para el usuario, y por lo tanto útil y pertinente.

En este sentido, el documento soporte señala lo siguiente, respecto de la utilidad de la información sobre los equipos entregados:

“Lo anterior, por cuanto conocer el protocolo le permite al ciudadano: i) conocer la velocidad máxima (teórica) que el equipo le ofrece, ii) saber si le están dando un dispositivo de standard reciente u obsoleto (802.11g, 802.11n, 802.11ac w1, 802.11ac w2), iii) identificar el alcance típico en condiciones de laboratorio, y iv) saber si soporta múltiples dispositivos de manera eficiente (MU-MIMO, SU-MIMO).

Por su parte, conocer las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo, le permite al usuario saber si es más o menos propenso a sufrir degradaciones por la coexistencia de su red con otras redes Wi-Fi. Por ejemplo, si escoge un equipo que exclusivamente soporta 2.4GHz se le puede informar de esta posibilidad y así el usuario podría considerar la instalación de un equipo de 5GHz.”

Por otra parte, estas obligaciones se justifican en una solicitud de la SIC, según la cual, dicha entidad *“echa de menos una exigencia de información que le permita al usuario vincular las características del módem con el plan que pretende contratar. Es así como podría suceder que un usuario termine pagando por un módem con características que no cumplan con el plan de internet contratado, o que las sobrepase en tal magnitud que tampoco resulte eficiente para dicho usuario.”*

Sobre la afirmación de la SIC, y las afirmaciones transcritas del documento soporte, es necesario realizar varias aclaraciones:

1. Lo primero que resulta fundamental señalar, es que todos los equipos entregados por la compañía se hacen a título gratuito, en calidad de comodato, de acuerdo al plan contratado por el usuario, razón por la cual, la compañía no tiene una oferta de módems para elección del usuario.
2. Es importante señalar que la oferta y el servicio prestado por TELEFÓNICA es de acceso internet fijo, y por lo tanto los equipos entregados, **no hacen parte de la oferta y mucho menos del servicio prestado**, es decir, la compañía no ofrece servicio de wifi, y los módems son entregados como una facilidad para el uso de la red interna de los usuarios, y sobre lo cual no existe responsabilidad alguna para los proveedores, pues corresponde al usuario el uso y manejo que desee dar a su propia red interna.
3. En todo caso, es importante recalcar que, aunque *“el protocolo le permite al ciudadano: i) conocer la velocidad máxima (teórica) que el equipo le ofrece, ii) saber si le están dando un dispositivo de standard reciente u obsoleto (802.11g, 802.11n, 802.11ac w1, 802.11ac w2), iii) identificar el alcance típico en condiciones de laboratorio, y iv) saber si soporta múltiples dispositivos de manera eficiente (MU-MIMO, SU-MIMO).”*; esta información es de una alta complejidad técnica que el ciudadano del común no maneja normalmente y puede por el contrario confundirlo más sobre el servicio ofrecido.

La información de calidad que se encuentra referida a cada protocolo (alcance, velocidad, soporte de dispositivos) son datos teóricos y de pruebas de laboratorio, esto es, en ambientes controlados, que nunca van a compararse con la experiencia de los clientes en sus hogares, y por lo tanto terminará siendo una información que requiere conocimientos técnicos especializados, que resultaría confusa al usuario del común y que en muchos casos generaría falsas expectativas.

Para ser más ilustrativos, a manera de ejemplo, no sabemos la utilidad que pueda implicar para un usuario común, saber, por ejemplo, que el equipo entregado tenga un protocolo wifi 802.11 a/b/g/n, con una velocidad máxima teórica de 600 Mbps, de hecho, esta situación puede generar expectativas sobre velocidades que ningún plan del mercado puede ofrecer, y confusión respecto de la velocidad contratada.

Para el caso de TELEFÓNICA el protocolo de los equipos que actualmente se entrega a los clientes, indica velocidades máximas teóricas entre 600 Mbps y 1.4 Gbps, velocidades que, son muy superiores todas las ofertas que ofrece la compañía, y de hecho a las que pueden ofrecerse en el mercado, y que podrían generar confusión para los usuarios más que una información útil, pues los datos relacionados en el protocolo de cada equipo, corresponden, como ya se mencionó a información en ambientes controlados.

Modelo	Referencia	Velocidad máxima teórica (Mbps)	Protocolos WiFi (802.11a/b/g/n/ac)	Bandas de frecuencia (2.4 Ghz / 5 Ghz)
Askey ADSL	RTA9211W-D112	600 Mbps	802.11 a/b/g/n	2.4 Ghz
Mitrastar ADSL	Mt7505	600 Mbps	802.11a/b/g/n	2.4 Ghz
Askey VDSL *	RTV9015VW	600 Mbps	802.11 a/b/g/n	2.4 Ghz
Mitrastar VDSL	DSL-2401HN-T1C	600 Mbps	802.11a/b/g/n	2.4 Ghz
Mitrastar VDSL v2 *	DSL-2401HN-E1C	600 Mbps	802.11a/b/g/n	2.4 Ghz
Mitrastar VDSL Plus *	DSL-2401HNA-T1CC	1.3 Gbps	2,4 Ghz 802.11a/b/g/n 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz
Askey HGU *	RTF3505VW	1.3 Gbps	2,4 Ghz 802.11a/b/g/n 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz
Mitrastar HGU *	GPT-2741GNAC	1.3 Gbps	2,4 Ghz 802.11a/b/g/n 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz
Base Port Mitrastar *	HGW-500BNA-QCv2	1.3 Gbps	2,4 Ghz 802.11a/b/g/n 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz
Base Port Pro Mitrastar *	HGW-500SN2A4-Q	1.3 Gbps	2,4 Ghz 802.11a/b/g/n 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz

En virtud de lo anterior se sugiere a la CRC que se mantenga la obligación relacionada con la entrega a los usuarios de recomendaciones de instalación de los equipos, la cual puede ser útil para obtener una mejor experiencia de navegación, y sustituir la entrega de información técnica, y poco entendible para los usuarios del común, por la entrega del manual de cada equipo suministrado, en donde consta toda la información técnica que eventualmente, usuarios con conocimientos más especializados puedan obtener la información que requieran, y así evitar que las compañías incurran en los desarrollos y costos que implicaría mantener las obligaciones de información en ese detalle y en especial en todos los medios de atención (artículo 5.1.5.2.2).

Finalmente, respecto de la obligación contenida en el 5.1.5.2.2. del proyecto respecto de marca y modelo el equipo entregado, solicitamos que dicha información se disponga para consulta de los usuarios en la página web, medio en el cual se ha dispuesto también la publicación de información técnica del listado de los módems entregados. Igualmente sugerimos a la Comisión, hacer claridad en el sentido de que tanto el listado, como la información específica de los equipos de cada usuario, se debe cumplir respecto de los

equipos que entregue el operador y/o tenga en su inventario, desde que se haga exigible la norma, esto es, hacia futuro.

2. Sugerencias de instalación del dispositivo en el domicilio que optimicen el aprovechamiento del acceso inalámbrico.

Respeto de esta obligación de información, tal y como lo manifestamos en las mesas de trabajo realizadas con la CRC, TELEFÓNICA reitera que es una información que considera útil y pertinente para los usuarios, para que sea consciente de las limitaciones, condiciones y recomendaciones que le van a permitir administrar mejor su red inalámbrica, para tener una mejor experiencia de navegación, dejando claro que dicha administración es de responsabilidad exclusiva de los usuarios.

3. Promoción del uso de los canales digitales

Teniendo en cuenta que las obligaciones acá establecidas están dirigidas a usuarios de internet, y en consideración a la necesidad del sector en cuanto a mayor apropiación de los canales digitales, solicitamos a la CRC que analice la posibilidad de que respecto de las obligaciones de información que finalmente decida, deban ser cumplidas por los operadores, puedan ser cumplidas a través de la página web de las compañías, pues consideramos que sólo a través de este tipo de medidas, se empoderará al usuario para que autogestione sus consultas con mayor regularidad, garantizando en todo caso, su derecho a estar bien informado.

4. Ampliación del plazo.

Finalmente, solicitamos a la CRC considere un plazo de implementación de las obligaciones contenidas 5.2.5.2.1. y 5.1.5.2.2, hasta el 1 de enero de 2019, con el fin de que todas las obligaciones de información contenidas en la resolución 5161 de 2017, en la medida en que dichas medidas, requieren, para tener dicha información en los medios allí establecidos, entre 4 y 5 meses de desarrollos y un mes de pruebas aproximadamente.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
MARIA FERNANDA BERNAL CASTILLO
Directora de Regulación