

CONCEPTO 201153777 DE 2011

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Bogotá D.C.

Doctora

XXXXXXXXXXXX

Gerente Legal Telecomunicaciones - Vicepresidencia Jurídica

XXXXXXXXXXXX

Transversal xxxxxxxxxxxx,

Edificio xxxxxxxxxxxxxx

Tel: xxxxxxxx Ext. xxxx

Bogotá D.C.

Email: [natalia.guerra@telefonica.com](mailto:natalia.guerra@telefonica.com)

REF: Su correo electrónico del 16 de agosto de 2011. Interrogantes Resolución [3067](#) de 2011

Respetada Doctora Ángela Natalia,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación del pasado 16 de agosto de 2011, radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201180787, por medio de la cual remite algunos interrogantes en relación con la aplicación de las mediciones de indicadores de calidad de la Resolución CRC [3067](#) de 2011.

A continuación transcribimos sus inquietudes para seguidamente dar respuesta a cada una de ellas:

1. En el Anexo II de la resolución [3067](#) en el párrafo 2 se hace referencia a “cada tecnología”, por lo que entendemos que se adicionaría en el FORMATO 2 una columna adicional llamada “TECNOLOGIA”. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

R/ Sobre este aspecto, vale la pena mencionar que la referencia a “cada tecnología” en la descripción de las generalidades del Anexo II de la Resolución CRC [3067](#) de 2011, se relaciona específicamente con los indicadores de porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de radio, para los cuales la resolución actualmente efectivamente prevé una separación del reporte, dado que para cada tecnología (2G/3G) se definió un indicador diferente, y se estableció su reporte de manera separada según el contenido del formato 2 del Anexo 5 de la Resolución CRT [1940](#) de 2008, adicionados mediante la Resolución CRC [3067](#) de 2011.

En línea con lo anterior, analizada su consulta en relación con incluir una columna en el formato 2 del Anexo 5 de la Resolución CRT [1940](#) de 2008, cabe anotar que la misma sería procedente para el indicador “porcentaje de llamadas caídas”. Sin embargo debe tenerse en cuenta que no se estima relevante llevar a cabo una diferenciación por tecnología en dicho reporte, dado que

existen muchos casos en los cuales se tiene cobertura de tecnologías 2G y 3G en donde la comunicación del usuario puede ser atendida indistintamente a través de celdas de ambas tecnologías, sin que la llamada de voz en curso presente una caída al salir de la cobertura de 3G y entrar a la cobertura de 2G o viceversa.

2. Entendemos que para el FORMATO 2 del artículo 5.1.10, en la columna “Hora pico del departamento/capital de departamento” se debe obtener la hora pico del departamento, otro para la capital y otro para el resto, es decir, tres registros. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

R/ La hora pico debe ser reportada para el ámbito geográfico correspondiente al reporte asociado al Formato 2 del Anexo 5 de la Resolución CRT [1940](#) de 2008. Así las cosas, debe reportarse la hora pico de i) la capital y ii) el resto del departamento, lo cual corresponde a dos (2) registros, sin que sea necesario reportar un valor de hora pico unificado para todo el departamento.

3. En el Anexo II, en el segundo párrafo se especifica que “se tomarán finalmente las cuatro siguientes más altas, a partir de las cuales se realizará el cálculo del respectivo indicador”. ¿Cómo deben entenderse estos cuatro registros?; ¿cuál de las cuatro mediciones será la que se utilizará para el cálculo?; ¿deberá efectuarse una operación adicional con los indicadores en las 4 fechas-hora? ¿Cuando se tenga el resultado de dicho cálculo, qué se debe hacer con los indicadores tomados en las fechas y horas definidas? ¿Deberán promediarse?

R/ Sobre el particular, dado que la descripción de la metodología contenida en el Anexo II de la Resolución CRC [3067](#) de 2011 se refiere a la obtención de cuatro (4) valores de indicador para las horas pico más altas obtenidas de acuerdo con el procedimiento definido en dicho anexo, el formato que se pondrá a disposición de los proveedores que estén obligados a realizar este reporte, tomará en consideración el envío de los cuatro (4) valores del indicador correspondientes a la hora pico de los cuatro días que se determinen de acuerdo con dicha metodología, sin que sea necesario realizar algún procedimiento adicional con estos valores. En todo caso, será la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC quien evaluará el cumplimiento del indicador a partir de la información reportada por los proveedores de redes y servicios.

4. En el ordinal 2 del numeral B del Anexo II se define el “porcentaje de intentos no exitosos en la red de acceso a radio para 2g” como la “[r]elación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, producto de la congestión de los equipos (...)”. En este caso, se requiere claridad en el sentido de si en la “congestión de equipos” se entiende que está presente sólo la componente de falta de recursos, o están presentes ambas componentes a saber: (1) Falta de recursos y (2) Fallas sobre interfaces y equipos involucrados en el establecimiento de la conexión. El mismo comentario aplica para la red 3G.

R/ En relación con este punto, se considera necesario aclarar que la definición presentada en la Resolución CRC [3067](#) de 2011 para los indicadores “Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de radio para 2G” y “Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de radio para 3G”, presenta una referencia general a la “congestión de equipos” bajo el entendido que se incluyen en esta generalización las fallas en el acceso. En esa medida, se aclara que para el cálculo de los indicadores debe tomar en consideración la disponibilidad de la red de acceso y, en tal sentido, debe aplicarse la fórmula definida en cada caso, de acuerdo con el contenido del Anexo II de la Resolución CRC [3067](#) de 2011.

5. En el caso de celdas especiales (carreteras peligrosas, bordes de red) es necesario que tengan un tratamiento especial tanto para la medición y reporte de los indicadores y el cumplimiento de

valores objetivo, así como para los posibles planes de mejora.

R/ Al respecto, es preciso recordar que la Resolución CRC [3067](#) de 2011 incluye una diferenciación por zonas dentro del territorio colombiano, la cual fue definida teniendo como precedente las condiciones de la geografía colombiana y el despliegue de las redes de telefonía móvil. Así las cosas, para aquellos departamentos donde el acceso se torna difícil y las condiciones de la región no permiten un fácil despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, se fijaron unos valores de indicadores más flexibles, los cuales tienen como objetivo considerar las condiciones ya planteadas así como también mantener unos óptimos niveles de calidad del servicio ofrecido a los usuarios. En este sentido, el “tratamiento especial” al que se refiere en su comunicación ya se encuentra contemplado por la norma en comento.

Ahora bien, frente a los planes de mejora a los que haya lugar, cabe anotar que es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como autoridad de Vigilancia y Control, quien en cumplimiento de sus obligaciones, definirá si en los casos que se supera el valor del indicador es suficiente el argumento técnico que presente el proveedor, o si es considerable adelantar acciones de mejora orientadas a prestar un mejor servicio a los usuarios. En tal sentido, las particularidades asociadas a dichos planes deberán ser definidas con la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6. En el ordinal 2 del numeral B del Anexo II se menciona que el cálculo del porcentaje de intentos de llamada no exitosos debe ser en la “hora cargada media del RNC del mes de reporte, para cada estación base”. Requerimos atentamente se aclare para qué se pide en el mismo cuadro la hora pico del departamento. ¿Cómo deben relacionarse los dos picos? Igualmente, ¿esta medición debe realizarse por estación base o por sector de celda?

R/ De acuerdo con lo manifestado en su comunicación, el indicador y su correspondiente hora pico deben ser reportados a nivel del elemento de control (BSC ó RNC según aplique), y en esa medida el reporte no deberá referirse a la hora pico del departamento y/o capital de departamento, aclarando que la “hora cargada media” debe entenderse como la hora pico para elemento de red correspondiente. Por lo tanto, la hora pico a reportar es la del elemento de red que corresponda a cada caso, y en tal sentido el formato que se pondrá a disposición de los proveedores que estén obligados a realizar este reporte, se referirá a la hora pico del BSC ó RNC.

7. En el ordinal 4 del numeral B del Anexo II, ítem de valores estimados se menciona la medición sobre un periodo de un año. ¿El periodo de un año debe tomarse desde el 1 de enero, o es corrido desde el trimestre del año anterior hasta el trimestre actual?

R/ Para efectos del indicador “Disponibilidad de elementos de red”, el periodo de un año al que se refiere la norma citada, será tomado a partir del 1° de enero de 2012 y de ahí en adelante durante el período correspondiente. De cualquier modo, se aclara que dicha fecha no exime al proveedor de redes y servicios de la obligación de reportar los indicadores correspondientes al año 2011 en los términos definidos en la Resolución CRC [3067](#) de 2011, además de formular los planes de mejora a que haya lugar ante la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

8. Los rangos definidos en los valores esperados para el indicador “Tiempo de entrega de SMS de extremo a extremo” dejan por fuera una gran cantidad de mediciones que se encuentran entre los 20 segundos y una hora.

R/ Luego de analizar este aspecto, se concluye que es necesario incluir un campo adicional en el

formato de reporte del indicador “Tiempo de entrega de SMS de extremo a extremo”, en el que se pueda incluir la información correspondiente a los mensajes entregados entre 20 segundos y 1 hora. De este modo, dicha modificación se encontrará disponible para el envío de la información correspondiente al mes de septiembre de 2011.

Finalmente, en relación con su solicitud de convocar mesas de trabajo para socializar la medida regulatoria objeto de consulta, y de acuerdo con lo expuesto en la reunión llevada a cabo con diferentes proveedores de redes y servicios el pasado 1° de septiembre de 2011 en las instalaciones de la CRC, se informa que la Comisión se encuentra actualmente coordinando la generación de dicho espacio en conjunto con la Dirección de Control y Vigilancia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y la fecha para esta actividad ya ha sido informada vía correo electrónico a los respectivos proveedores de redes y servicios.

La presente comunicación fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta 785 del 9 de septiembre de 2011.

Con un cordial saludo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ

Director Ejecutivo



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

