

CONCEPTO 20151724 DE 2012

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Bogotá D.C.

Doctora

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Gobernadora

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cra. xxxxxxxxxxxxxx

Edificio xxxxxxxxxxx

Fax: xxxxxx

xxxxxxxxxxx

Dirección/fax

Email: xxxxxxxxxxxxxxxx

REF: Indicadores de calidad de servicios de Internet móvil en San Andrés Isla

Respetada Doctora Guerrero,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- ha recibido una comunicación remitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, radicada internamente en esta Comisión el pasado 15 de marzo de 2012 bajo el número 201280560, a la cual se adjunta un escrito de su Despacho, relativo a las condiciones de calidad para Internet móvil. En dicho escrito se informa del propósito planteado en su Despacho para lograr que San Andrés, Providencia y Santa Catalina deje de ser una de las zonas más atrasadas del Caribe, indicando que para tal efecto se requiere ante todo de una adecuada cobertura de todos los servicios de telecomunicaciones, destacando el servicio de acceso a Internet. A partir de lo anterior solicita revisar la metodología para medición de condiciones de calidad para Internet móvil recientemente definida mediante la Resolución CRC [3503](#) de 2011, a efectos de garantizar que siempre se obtengan mediciones en San Andrés, y solicita adelantar la medición de los indicadores en la Isla como prueba piloto, antes del cumplimiento de la fecha límite para el inicio de las mediciones por parte de los proveedores de redes y servicios.

Sobre el particular, en primer lugar se considera necesario aclarar que la Resolución CRC 3503 de 2012 “Por la cual se definen condiciones de calidad para el servicio de acceso a Internet, se

modifican las Resoluciones CRC [3067](#) y [3496](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones”, estableció que los Proveedores de Redes y Servicios Móviles (PRSTM) están obligados a implantar un sistema de medición de los parámetros de calidad definidos en la citada resolución, para lo cual la CRC determinó de manera general las condiciones que deben cumplir las áreas geográficas en las cuales se realiza la medición de los indicadores, condiciones que guardan relación directa con el número de habitantes de cada una de las áreas para las que se reporta la medición. Quedando de esta forma, establecido en la resolución la siguiente distribución de áreas geográficas:

- a. 100% de los municipios con más de 500 mil habitantes.
- b. 50% de los municipios entre 300 mil y 500 mil habitantes.
- c. 25% de los municipios entre 100 mil y 300 mil habitantes.
- d. 5% de los municipios con menos de 100 mil habitantes.

No obstante haber definido la Comisión unas condiciones para el reporte de indicadores por parte de los PRSTM, y dejar a cargo de los mismos la elección del listado de municipios en los cuales se realizarán las mediciones y posterior reporte de los indicadores, en la Resolución CRC [3503](#) además se estableció que la información relacionada con los municipios en los cuales se van a realizar las mediciones debe ser reportada a la CRC, con un mes de anterioridad al inicio de cada trimestre, y será la Comisión la encargada de incluir nuevos sitios de medición o modificar los presentados por los PRSTM de acuerdo a la definición de criterios claros de elección.

Por otra parte, es de resaltar que la Resolución CRC [3503](#) estableció además que para los municipios en los cuales existan Instituciones Educativas en las que se brinde conectividad a través de tecnologías móviles de conformidad con lo establecido en la Resolución MINTIC [1157](#) de 2011, las mediciones y el reporte de indicadores se deberá realizar para el total de estos municipios, en ese sentido si en San Andrés, Providencia y Santa Catalina se tiene previsto brindar conectividad a Internet a Instituciones Educativas bajo las características expuestas, el reporte de indicadores de calidad de Internet se deberá realizar en cada uno de los trimestres.

A partir de los elementos anteriores, y dado que la CRC tiene la posibilidad de incluir puntos de medición adicionales al listado propuesto por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, cuando así lo considere, se concluye que con esta posibilidad es viable lograr que éstos adelanten mediciones de calidad de Internet móvil en San Andrés Isla, por lo que no se estima necesario a la fecha modificar o dar alcance a la metodología para medición de indicadores de calidad basados en el conjunto de recomendaciones ETSI TS 102 250, incluida recientemente en el régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones contenido en la Resolución CRC [3067](#) de 2011.

De cualquier modo, es importante aclarar que la metodología antes mencionada se encuentra orientada a la verificación de las condiciones de prestación del servicio de Acceso a Internet a través de redes móviles en la totalidad del territorio nacional y, en tal sentido, se pueden presentar periodos de medición en los cuales no sea posible incluir a San Andrés Isla en el listado de municipios a verificar. Sin embargo, la CRC ha tomado atenta nota de las inquietudes planteadas en su comunicación, y adelantará las gestiones pertinentes para que el primer periodo de medición, correspondiente al tercer trimestre de 2012, deba incluir a San Andrés Isla, y que posteriormente se pueda contar con información para al menos dos de los cuatro trimestres de

cada año.

Ahora bien, teniendo en cuenta que su comunicación se refiere de manera expresa a los indicadores de calidad basados en el conjunto de recomendaciones ETSI TS 102 250, es decir aquéllos que tienen que ver con mediciones de campo, vale la pena mencionar que la Resolución CRC [3067](#) de 2011, modificada mediante la Resolución CRC [3503](#) del mismo año, contempla la medición y reporte de otros indicadores de calidad para el acceso a Internet móvil basados en los sistemas de gestión de los proveedores de redes y servicios, lo cual en todo caso aportará elementos importantes para conocer las condiciones de calidad bajo las cuales se presta el servicio de acceso a Internet a través de redes móviles en el territorio nacional.

Así mismo, dado que en su comunicación se destaca la necesidad de contar con una adecuada cobertura de todos los servicios de telecomunicaciones, consideramos importante informarle que la misma Resolución CRC [3067](#) de 2011 incluye obligaciones para la medición de indicadores de calidad para el servicio de Acceso a Internet a través de redes fijas, el cual, entendemos que se verá incrementado a partir del despliegue del Cable Submarino que conecta al Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. De todos modos debe tenerse en cuenta que se trata de una metodología diferente a la que aplica en el caso de Internet móvil, pero guarda el mismo principio, que es el de propender por una mejora continua en la experiencia del usuario de telecomunicaciones frente a los servicios que utiliza, y al mismo tiempo la protección de sus derechos a través de la definición de condiciones favorables para éstos en materia de calidad.

En línea con lo anterior, las comunicaciones de voz a través de redes móviles han sido objeto de atención para la Comisión, y en tal sentido la Resolución CRC [3067](#) incluyó una metodología de medición de indicadores de calidad para dicho servicio, que garantiza la existencia de información con una periodicidad mensual, a efectos de contar con cifras detalladas que permitan evidenciar el comportamiento de las comunicaciones de voz en redes móviles para los diferentes proveedores de redes y servicios. Así mismo es de anotar que tal reporte debe ser realizado discriminando los indicadores para la capital de cada departamento y el resto del departamento, por lo que actualmente se cuenta con información del comportamiento de las comunicaciones de voz móvil en San Andrés Isla, y en el resto del departamento.

Finalmente, respecto de la aplicación inmediata de la medición de indicadores en San Andrés Isla, le informamos que el plazo de implementación incluido en la Resolución CRC [3067](#) de 2011 fue definido tomando en consideración el hecho que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben adelantar ajustes en sus redes y en sus sistemas de medición, y el análisis realizado arrojó como resultado que no era posible fijar un plazo menor al establecido. Por lo anterior, debemos aclarar que no es posible exigir a los proveedores de redes y servicios la realización de mediciones antes del 1 de julio de 2012.

La presente comunicación fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta No. 810 del 21 de marzo de 2012.

Con un cordial saludo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN

Director Ejecutivo



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)



**MINTIC**