

REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN CRC 6890 DE JULIO DE 2022

¿QUÉ TEMÁTICAS ABORDAMOS EN ESTA REVISIÓN?



Servicios

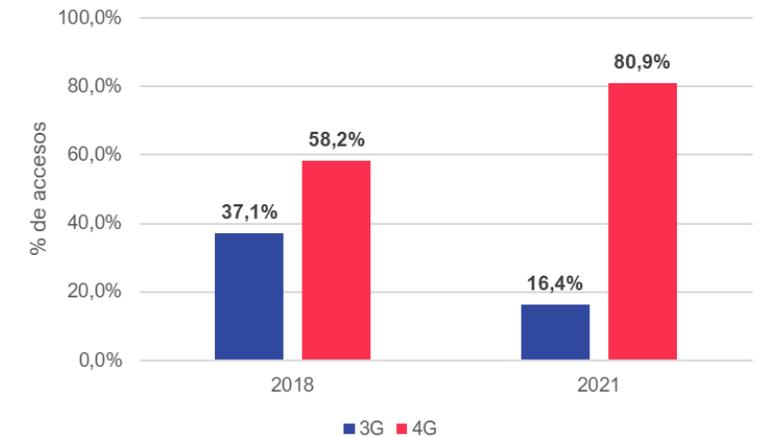
- Voz fija y móvil
- Datos fijos y móviles
- Televisión



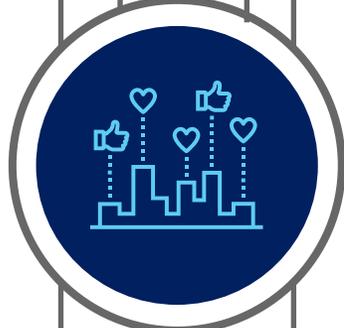
Enfoque

- Simplificación
- Transición a nuevas tecnologías
- Innovación en medición
- Importancia de regiones rurales, apartadas y de difícil acceso

Resultado de la transición: mayor proporción en el uso de datos 4G



RESOLUCIÓN CRC 6890 DE 2022 – ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE CALIDAD



Eliminación de indicadores

- Voz fija
- Voz Móvil 2G
- Disponibilidad EB 2G
- Datos móviles 3G medidos con sondas
- Datos móviles 4G medidos en gestores de eNodeB
- Disponibilidad elementos red central redes fijas, móviles y NGN
- Indicadores QoS2 TV cerrada

Creación de indicadores

- VoLTE
- Datos móviles 3G
- Datos móviles 4g

Adopción de Crowdsourcing

- Definiciones
- Metodología de medición y muestras
- Indicadores y valores objetivo
- Condiciones de contratación
- CTSC

Modificación valores objetivo

- Datos fijos con acceso satelital
- Aclaración valor objetivo VTD
- Voz móvil 3G (informativos)
- Datos móviles 3G (informativos)

Modificación ámbito aplicación

Condiciones inaplicación para PYME

Modificación listado Res. 5321

Retiro de 556 municipios.
Se mantiene excepción en 320 municipios

Planes de mejora

Se modifica las referencias a las direcciones de correos electrónicos

Excepciones en situaciones de emergencias

Modificación del artículo 4.14.1.5

Reporte de afectaciones

Ampliación tiempo reporte inicial
Reporte ampliado se une al plan de mejora

Incidencias y reportes de TV

Umbral para reporte de incidencias
Eliminación certificación de indicadores y reportes

MEDIREMOS INTERNET MÓVIL CON CROWDSOURCING

INNOVAREMOS PARA MEDIR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO



¿QUÉ ES CROWDSOURCING?



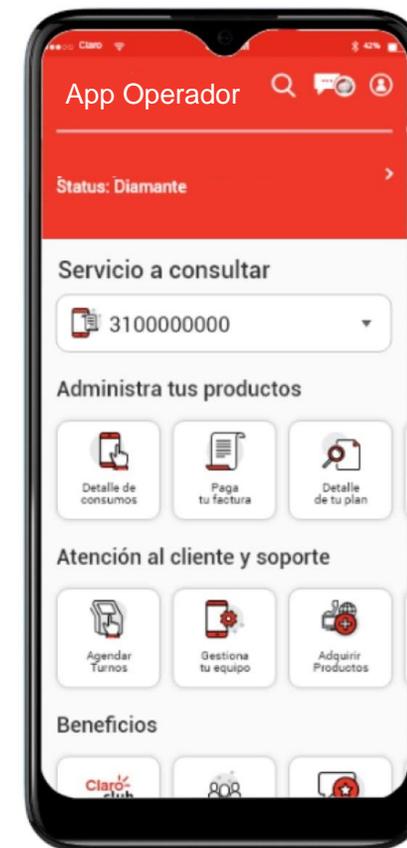
Medición de calidad del servicio a partir de una gran cantidad de celulares

Se requiere previa autorización de tratamiento de datos personales

A TRAVÉS DE LOS CELULARES DE LOS USUARIOS



DESDE UNA APP DE TEST DE VELOCIDAD



DESDE LA APP DE SERVICIO AL CLIENTE Y OPCIONALMENTE OTRAS DEL OPERADOR

Software Integrado (SDK)



COLOMBIA CON SISTEMA PIONERO DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO



- ✓ Crowdsourcing permite conocer la experiencia del usuario al usar su internet móvil
- ✓ Permite realizar mediciones todos los días de cada mes
- ✓ Se obtiene una mayor cobertura geográfica
- ✓ Se pueden realizar mediciones comparativas entre operadores y a nivel internacional
- ✓ Tiene el potencial de medir el 100% del país en un trimestre
- ✓ Mide 3G, 4G, 5G
- ✓ Representa ahorros en costos operativos



Reguladores que utilizan crowdsourcing



Federal Communications Commission



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES



ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES



SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Regulador del Sector Telecomunicaciones Costa Rica.



Se creó un Comité Técnico de Seguimiento al Crowdsourcing (acompañamiento CRC al proceso de selección y contratación, implementación y pruebas del sistema de medición)

Se realizarán campañas de divulgación para educar y contar con la mayor cantidad de usuarios participando de las mediciones.

¿DÓNDE SE DEBERÁ CUMPLIR CON LAS METAS DE CALIDAD?

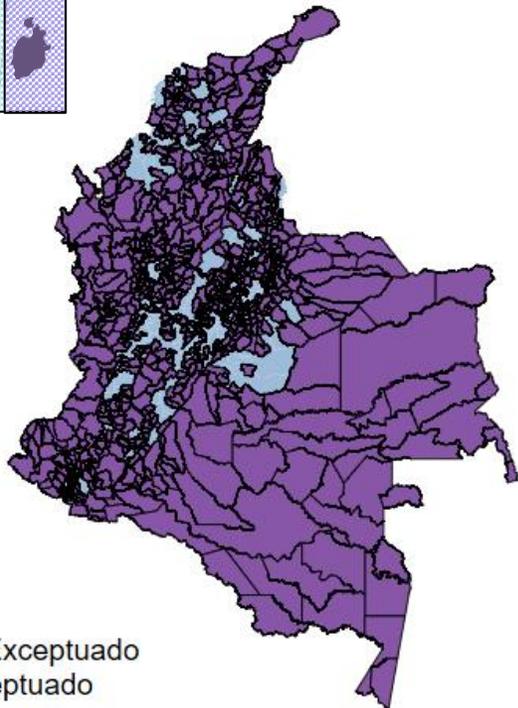
ESCUCHAMOS A LAS REGIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD EN TODO EL PAÍS



876 municipios se encuentran exceptuados del cumplimiento de indicadores de calidad de servicios fijos y móviles, así como de la presentación de planes de mejora.

NORMA VIGENTE

Municipios Exceptuados
Resolución 5321 de 2018



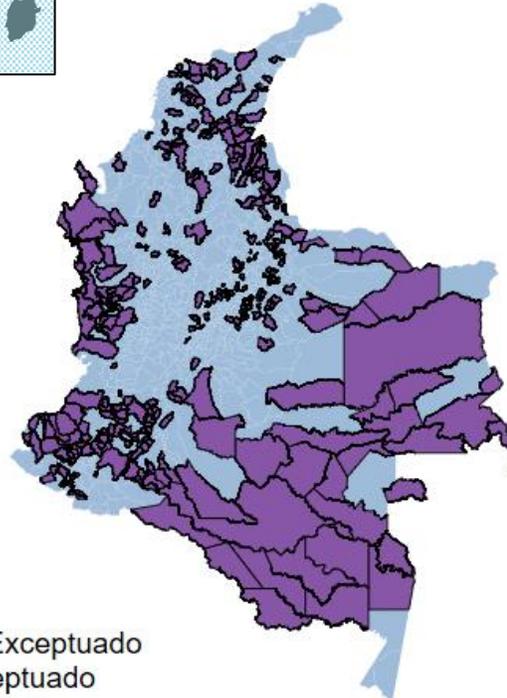
■ No Exceptuado
■ Exceptuado

De 876 a
320
municipios*



DECISIÓN

Municipios Exceptuados
Propuesta Final



■ No Exceptuado
■ Exceptuado

Aumento de
225% de los
municipios con
calidad exigible

Fecha de entrada
en vigencia:
1° de abril de 2023



*Se dejan por fuera del listado casos de especial interés y que están beneficiados por PNCV: Leticia, Puerto Nariño, Mitú, Quibdó, Puerto Carreño y Puerto Inírida.

¿A QUIÉN BENEFICIA EL RÉGIMEN DE CALIDAD?



USUARIOS

- **Exigencia de cumplimiento de metas mínimas de calidad** en 803 municipios (225% de aumento de 247 a 803)
- **Más y mejor información sobre la calidad** del servicio por municipio
- Usuario empoderado para toma decisiones



INDUSTRIA

- **Reducción de costos** y obligaciones
- **Incentivos a transición tecnológica**
- **Innovación y eficiencia** en la medición de la calidad
- **Reducción de complejidad** logística asociada a la medición



PAÍS

- **Focalización en regiones** con más visibilidad y gestión de la calidad
- **Disponibilidad de información** por municipio = dirigir políticas públicas hacia el cierre de brecha digital
- **Facilita acceso** a tecnologías de última generación

UN RÉGIMEN QUE RESPONDE A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN

Adopción de **Crowdsourcing**, calidad medida desde la **experiencia del usuario**

Incentivos a **migración tecnológica**



MEJORA CALIDAD EN ZONAS APARTADAS

Reducción de la cantidad de **municipios exceptuados** (de **876 a 320**)

Se amplía a 803 municipios la exigencia de requisitos de calidad



BIENESTAR DEL USUARIO

Mejora continua, énfasis en datos móviles

Más y mejor información de calidad para usuarios en más zonas geográficas



SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

Reducción de carga: Se elimina el 57% de indicadores

Reducción de costos: 90% en medición datos móviles. En reporte de 57% de indicadores





¡GRACIAS!