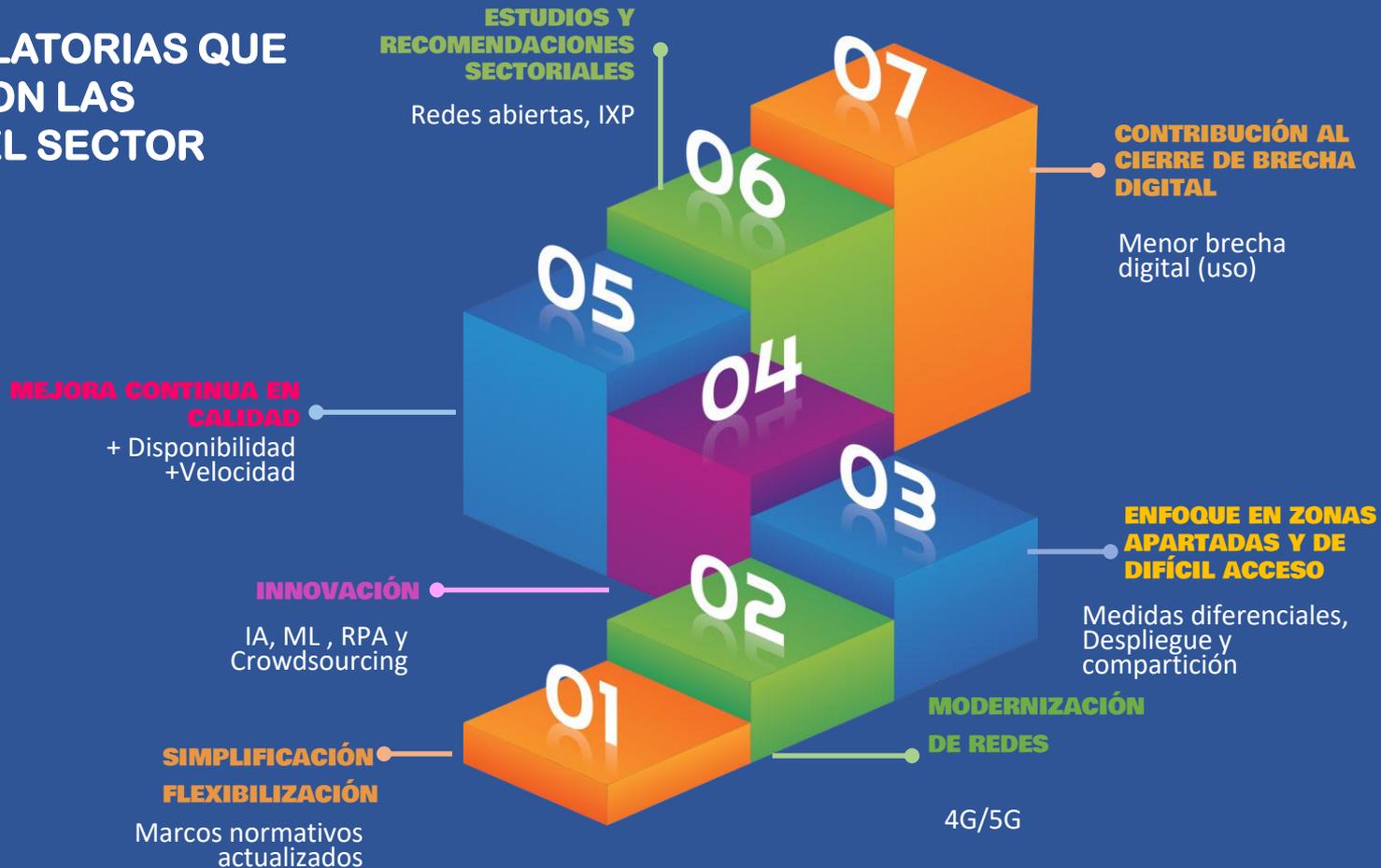


ACCIONES REGULATORIAS QUE PROMUEVEN LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

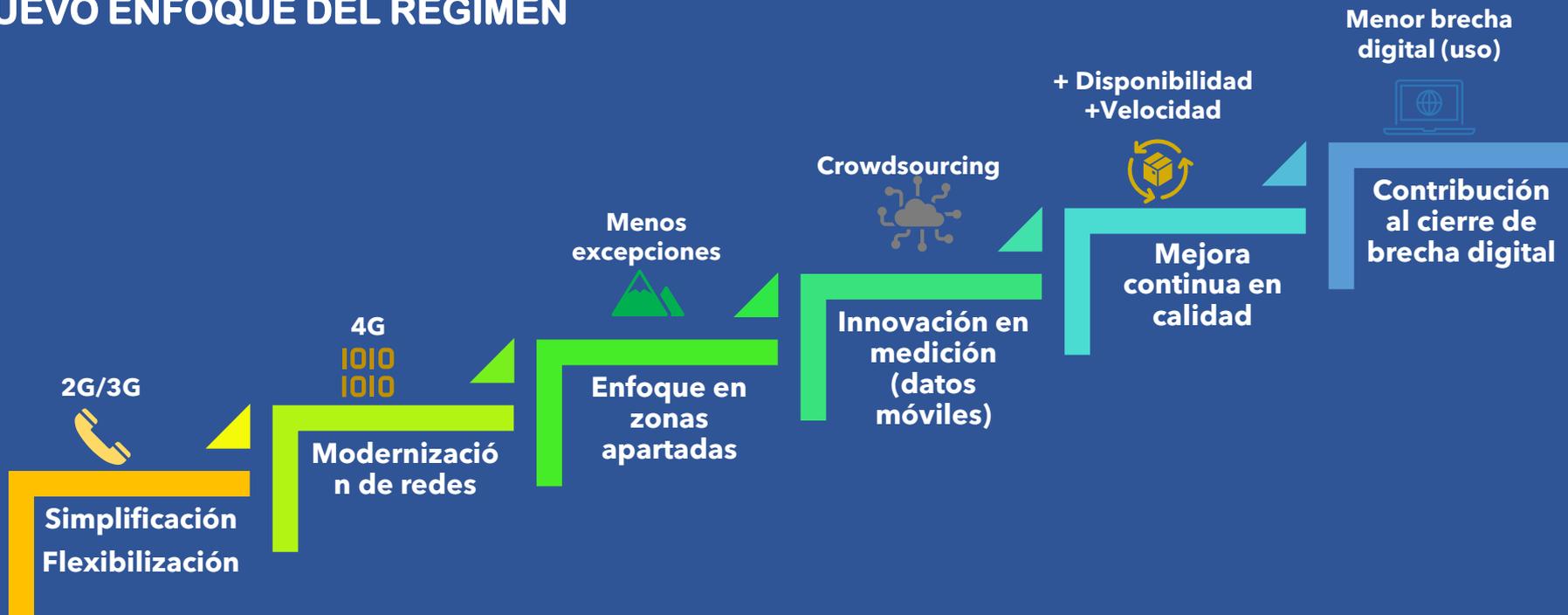
ABRIL 2025

ACCIONES REGULATORIAS QUE EVOLUCIONAN CON LAS NECESIDADES DEL SECTOR



REGULACIÓN QUE PROMUEVE LA CALIDAD

NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN



REGULACIÓN QUE PROMUEVE LA CALIDAD

NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN

Uso de herramientas innovadoras en la regulación de calidad de los servicios móviles

Recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio.



Mayor cobertura de medición y conocimiento de la calidad.

Pasamos del

52% → 82%

De cobertura en la medición

Mediciones confiables, representativas y comparables.



Ahorro en costos para los regulados.

↓ 90%



CROWDSOURCING

NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN DE SERVICIOS MÓVILES 4G

PROBLEMA IDENTIFICADO Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

Falta de adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los servicios móviles 4G para establecer umbrales de calidad y empoderar a los usuarios

1

Adecuar las herramientas de mejora continua asociadas a: (i) los umbrales de calidad y (ii) publicación de información

2

Promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos del país

3

Tener en cuenta las capacidades de la tecnología 4G y las condiciones técnicas para la prestación de los servicios móviles.

NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN DE SERVICIOS MÓVILES 4G

SITUACIONES PROBLEMÁTICAS POR SOLUCIONAR



TEMÁTICA 1 – PUBLICIDAD DE INFORMACIÓN

La evolución en los hábitos de consumo de los usuarios de servicios móviles 4G requiere disponibilidad de información sobre la calidad con la que estos se proveen, con el fin de que los usuarios tomen decisiones de consumo basadas en datos.

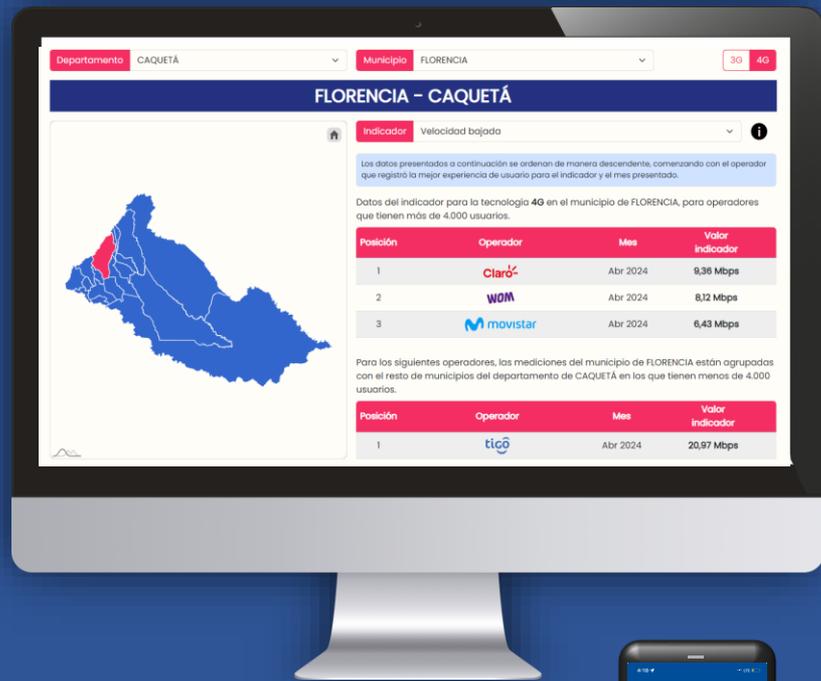
TEMÁTICA 2 – SERVICIO DE DATOS MÓVILES

En promedio, la calidad en la prestación de los servicios móviles 4G en Colombia está disminuyendo y, además, presenta un rezago en comparación con los demás países de la región y de la OCDE.

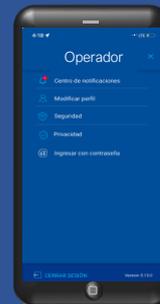
TEMÁTICA 3 – SERVICIO DE VOZ POR LTE

La prevalencia de la tecnología 4G, tanto por parte de los proveedores como de los usuarios, sumado a la obligación de incluir en la oferta básica de interconexión el servicio de voz por LTE cuando sea provisto al interior de la red de los PRSTM en cumplimiento de la Resolución CRC 6522 de 2022, exige analizar la pertinencia de asegurar la prestación del servicio de voz con ciertos índices de calidad.

NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN DE SERVICIOS MÓVILES 4G MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN 2024



Usuarios con información detallada sobre las **condiciones de calidad** con las que se presta el servicio de Internet móvil en los **municipios**.

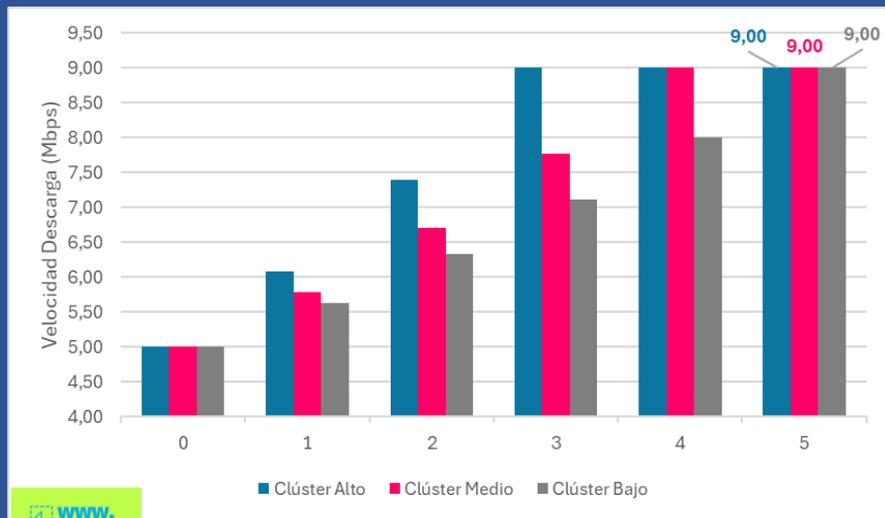


NUEVO ENFOQUE DEL RÉGIMEN DE SERVICIOS MÓVILES 4G MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN 2024

Senda de crecimiento asimétrico y convergencia gradual al tope de calidad para todos los ámbitos geográficos

Se clasificaron 802 municipios de Colombia en 3 clústeres de desempeño teniendo en cuenta el desempeño de la calidad: Alto, Medio y Bajo.

Senda de valores objetivo aplicables por clústeres de calidad para velocidad de descarga



La **senda diferencial con crecimiento gradual** permitirá mejorar los niveles de calidad de datos 4G, sin ralentizar su despliegue en 5G.

Cierre de brecha: En los municipios de medio y bajo desempeño hoy no alcanzan velocidades de 9 Mbps de descarga.

Los usuarios de las zonas alejadas del país podrán acceder a **más y mejores servicios**.

Aumentos en velocidades en los municipios donde no habrá despliegue de 5G en el corto o mediano plazo.

REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE RED DE ACCESO Y PLANES DE MEJORA

PROBLEMA IDENTIFICADO Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

Las mediciones de disponibilidad de los servicios fijos y móviles reflejan parcialmente las condiciones de su prestación, y los planes de mejora, orientados a la mejora continua de la calidad de los servicios, y a la reducción de las fallas, no son suficientemente efectivos bajo las condiciones actuales de consumo de los servicios

Estudiar de manera integral los indicadores de calidad asociados a la medición de la disponibilidad de las redes fija y móvil. En particular, los niveles de agregación de áreas y ámbitos actualmente incluidos en la metodología de medición.

Revisar la obligación regulatoria relacionada con el diseño, entrega y ejecución de planes de mejora por parte de los PRST.

Revisar el marco normativo actual con el fin de ajustar o implementar medidas o acciones regulatorias que promuevan la mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones enfocados en la metodología de medición de disponibilidad y la obligación de presentar planes de mejora.

REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE RED DE ACCESO Y PLANES DE MEJORA

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

							
Medición de Disponibilidad	Red de Acceso						
	Red Core						
Planes de Mejora	Afectación del servicio						
	Incumplimiento de V.O de calidad						
	Cronogramas de presentación o ejecución						
	Flexibilidad regulatoria						

 Los valores son informativos

REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE RED DE ACCESO Y PLANES DE MEJORA

Información pública

PROPUESTA REGULATORIA PUBLICADA

T1

Ámbito geográfico de medición de disponibilidad del servicio



Modificar el cálculo del indicador de disponibilidad a nivel de municipal: Mayor desagregación geográfica. VO adecuados y exigibles por municipio.

T2

Situación que genera la presentación de los planes de mejora de disponibilidad



Se presenta cuando no se alcancen los valores objetivo del indicador durante tres meses consecutivos, independiente del trimestre de medición.

T3

Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora correspondientes a la disponibilidad



30 días calendario después de la identificación de la superación del umbral de disponibilidad para todas las E.B que no alcanzaran.

T4

Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora por afectación del servicio



Statu Quo: Mantener las condiciones actuales. No requiere ajustes.

T5

Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de la superación de los valores objetivo de los indicadores de calidad de datos móviles 4G



30 días calendario después de la identificación de la superación del umbral de disponibilidad para todas las E.B que no alcanzaran.

T6

Incluir la medición y reporte de los indicadores de datos móviles para la tecnología 5G



Incluir las mediciones de los indicadores de datos móviles 4G para la tecnología 5G, informativo. Se elimina la medición de estos indicadores con la tecnología 3G.

Eliminar la obligación de cumplimiento de los valores objetivo de disponibilidad para los elementos de red de acceso fijo

ACCIONES REGULATORIAS QUE PROMUEVEN LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ABRIL 2025