



Andesco

Asociación Nacional de Empresas de
Servicios Públicos y Comunicaciones



Propuesta Cumplimiento Obligaciones de Información Resolución CRC 5161 de 2017

Marzo de 2018

Antecedentes

- El pasado 20 de junio se expide la resolución CRC 5161 donde se definen las condiciones regulatorias de banda ancha.
- En esta resolución se establecen las siguientes obligaciones en relación con la información que deben recibir los usuarios de este servicio.
 - Publicar en la página web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que se suministre para el acceso a internet.
 - Velocidad máxima de carga y descarga para los siguientes aspectos:
 - Los protocolos soportados por cada equipo suministrado para el acceso inalámbrico
 - Las bandas de frecuencia de operación
 - Los niveles de potencia de radiación
 - Durante la suscripción del contrato informar la marca y el modelo del equipo suministrado y sugerencias de instalación.

Antecedentes

- Incluir dentro de la factura información sobre:
 - Valor mensual del servicio de datos contratado
 - Velocidad de subida y bajada contratada
 - Promociones o beneficios adicionales a los contratados
 - Cargos asociados a los equipos contratados
- Desarrollo de la primera mesas técnica sectorial.

Problemas Identificados

Introducción de información en la Factura

- De acuerdo con las discusiones realizadas en desarrollo del régimen de protección al usuarios se concluyó entre la CRC y los operadores, que la factura no es un medio de información.
- Los costos en que se incurren en la modificación de la facturación son demasiado altos y no existen estudios que permitan identificar si el beneficio para el usuario final es el deseado (RIA).
- En la actualidad se considera que los usuarios no desconocen las condiciones de los planes de acceso a internet contratados. No existe un indicador de PQRS específico para este tema.
- Existen indicadores de PQRS relacionados únicamente con la tipología de velocidad.

Problemas Identificados

Información sobre el modem suministrado

- Al momento de suscripción del contrato no es conocido por parte del operador de redes y servicios el modem específico que será entregado al usuario, esta información solo se conoce al momento de la instalación.

Propuesta

Entrega de información relacionada con el modem

- El manual o información sobre donde acceder al manual del equipo instalado se entregará en el momento de la instalación del servicio (acceso mediante medio magnético por los diferentes canales).
- Se entregará información sobre los módems que se instalan a partir de la expedición de la norma.

Propuesta

Recomendaciones acerca del uso del internet

- Es importante resaltar que, la naturaleza de la prestación del servicio de acceso a internet fijo está determinada hasta un punto fijo.
- La responsabilidad de los operadores de redes y servicios es hasta este punto fijo y no al interior donde existan derivaciones y conexiones internas de la vivienda del usuario.
- Es responsabilidad del usuario la administración y elementos de red al interior de la vivienda.
- De acuerdo con lo anterior, las empresas están ofreciendo sugerencias de administración y uso de conexiones inalámbricas por diferentes medios.

Propuesta

Recomendaciones acerca del uso del internet (cont.)

- Es así como en la actualidad, los operadores afiliados a Andesco presentan información y recomendaciones sobre los siguientes elementos:
 - Recomendación sobre la ubicación del router para reducir las interferencia o bloqueo relacionado con:
 - Telefonos inalámbricos situados cerca del modem
 - Interferencia por muros o paredes
 - Otros modem en viviendas vecinas.
 - Numero de terminales inalámbricos al mismo tiempo
 - Efectos en la velocidad de navegacion dado los anteriores elementos.

Recomendaciones Actuales

- ETB
 - Recomendaciones sobre como mejorar el Wifi <https://etb.com/mejorainternet/>
 - Como mejorar mi servicio WIFI <https://www.youtube.com/watch?v=23XDk706M34&index=2&list=PL2In7GllrPsYqJdwqvdfpg1m573dnhYoK>
 - Como usar WIFI de ETB
 - <https://www.youtube.com/watch?v=RHAqQHYjI34&index=33&list=PL2In7GllrPsYqJdwqvdfpg1m573dnhYoK>
- TELEFONICA
 - <http://atencionalcliente.movistar.co/proteccion-al-usuario/pdf/Factores%20de%20la%20velocidad%20de%20Internet.pdf>
 - <http://soorteequipos.movistar.co/modem/huawei/hg532t-windows-8-1/>
- CLARO
 - <https://youtu.be/XqdIKh29laQ>
 - <https://youtu.be/iC1tLpE1gZ8>
- UNETIGO
 - <http://sites.une.com.co/proteccionalusuario/5111/1.%20UNE%20-%20Factores%20que%20afectan%20la%20velocidad%20de%20Internet.pdf>

Información Actual

Guías interactivas en línea

soporteequipos.movistar.co/modem/huawei/hg532t-windows-8-1/

Huawei
HG532t
Windows 8.1

Funciones en tu Huawei HG532t

- INTERNET**
 - Cómo establecer la conexión inalámbrica a Internet
- AJUSTES GENERALES**
 - Cómo cambiar el nombre de la red Wi-Fi
 - Cómo cambiar la clave de la red Wi-Fi
- RESTABLECIMIENTO**
 - Cómo restablecer la configuración predeterminada
- WI-FI**
 - Cómo mejorar la señal de la red Wi-Fi

Información Actual

		<u>d</u> <u>máxima</u> <u>(Mbps)</u>	<u>(802.11a/b/g/n/ac)</u>	<u>frecuencia</u> <u>(2.4 Ghz / 5 Ghz)</u>	<u>mW</u>
Askey ADSL	RTA9211W-D112	300Mbps	802.11 a/b/g/n	2.4 Ghz	20 dBm / 100 mWatt
Mitrastar VDSL	DSL-2401HN-T1C	300Mbps	802.11a/b/g/n	2.4 Ghz	19dBm+/-1.5dBm 11b 11M;16dBm+/-1.5dBm 11g 54M;16dBm+/-1.5dBm 11n HT20&HT40 MCS7;All the power above is without antenna
Mitrastar VDSL Plus	DSL-2401HNA-T1CC	300Mbps	2,41 802.11a/b/g/n5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz	2.4G:b/g 17dB ; N20(2T) / N40(2T) 14.5dB5G band1 15 dB ; Band2/Band3 19dB ; Band4 20dB
Askey HGU	RTF3505VW	1000Mbps	2,41 802.11a/b/g/n5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz	Less than 20 dBm / 100 mWatt (2.4Ghz & 5 Ghz)
Mitrastar HGU	GPT-2741GNAC	1000Mbps	2,41 802.11a/b/g/n5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz	20 dBm / 100 mWatt
Base Port Mitrastar	HGW-500BNA-QCv2	300Mbps	2,41 802.11a/b/g/n5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac	2.4 Ghz / 5 Ghz	2.4G:b/g 17dB ; N20(2T) / N40(2T) 14.5dB5G band1 15 dB ; Band2/Band3 19dB ; Band4 20dB

Dentro de la información que contiene los manuales se encuentra la información solicitada en la resolución

- Los protocolos soportados por cada equipo suministrado para el acceso inalámbrico
- Las bandas de frecuencia de operación
- Los niveles de potencia de radiación

Propuesta

Información relevante para los usuarios a través de los portales

- Los operadores han implementando mecanismos nuevos de interacción con el usuario como los son, las aplicaciones y portales web que garantizan la seguridad, confidencialidad y relevancia de la información que se va a entregar.
- Por medio de estos portales los usuarios tiene acceso a toda la información relevante de cada uno de los servicios contactados por ellos.



GRACIAS
www.andesco.org.co