

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 201877594

Comunicación CARE

Vie 9/03/2018 12:51 PM

RADICACION DE SALIDA No. 2018510513

Rad. 201877594

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Consulta envío de SMS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 201877594, mediante la cual manifiesta "(...) El operador de redes y servicios de telecomunicaciones COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. afecta el desempeño y buen funcionamiento del servicio que presto: De acuerdo con el tráfico que maneja este operador, el flujo de TPS (Transacciones Por Segundo) limita las operaciones a solo 20 SMS (Mensajes cortos de texto) por segundo, generando un represamiento en el sistema debido el volumen, además de producir una inconformidad en los clientes debido a que los mensajes por el represamiento no llegan en el momento requerido; debidamente se le comunico al operador estos inconvenientes, conjuntamente se realiza y envía, una proyección del tráfico de TPS (siendo 60 TPS los necesarios para mi empresa), con los requerimientos pertinentes para el buen funcionamiento del servicio. La cual contesta con un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES, en el cual se discrimina la ocurrencia de (TPS) y sus valores adicionales.

De lo manifestado en su solicitud, hemos de entender que se plantean una interrogante relativa a si puede o no Colombia Móvil S.A. E.S.P. limitar la cantidad de TPS soportada en su red.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Al respecto, previo a referirnos a sus interrogantes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio, en este caso del alcance de la posibilidad o no que Colombia Móvil S.A. E.S.P. limite la cantidad TPS que soporta su red.

2. Respuesta al interrogante planteado

Al respecto, en principio le informamos que todas las condiciones de acceso por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones se encuentra regulado en el Capítulo 2 de Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones".

Así las cosas, de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 4.2.2.1. y 4.2.2.2. es tanto obligación de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas por los mismos, como de los PCA presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar, lo anterior siempre que sea técnica y económicamente viable.

Ahora bien, el valor máximo por mensaje de texto que puede ser cobrado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido Artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es el definido en el Artículo 4.3.2.10 del CAPÍTULO 3 del TÍTULO IV en la tabla que se muestra a continuación:

Nota: Valores expresados en pesos constantes de enero de 2017. Valor definido por unidad de mensaje corto de texto (SMS). La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará a partir del 1o de enero de 2018, conforme al literal e) del numeral 1 del ANEXO 4.2 del TÍTULO DE ANEXOS.

En línea con lo anterior si usted considera que el proveedor está incumpliendo con lo establecido en la Regulación lo invitamos a comunicarse con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el cual es el encargado de la Vigilancia y Control de la regulación expedida por esta entidad de acuerdo con lo definido en el Artículo 18 de la Ley 1341 de 2009.

Finalmente, en caso de tener divergencias con el operador y si así lo considera pertinente, usted tiene derecho a interponer un conflicto ante la CRC cumpliendo con el procedimiento establecido en el Título V de la Ley 1341 de 2009.

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=201877594>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta

Código Postal: 110231

Bogotá - Colombia

Tel: +57-1-3198300



GOBIERNO DE COLOMBIA