

Rad. 2022807076  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC  
Radicación: 2022514652  
Fecha: 10/6/2022 15:32:23  
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y  
COMPETENCIA



## REF: Inquietudes Resolución 5050-2016 CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, recibió su comunicación el día 25 de abril de 2022 con radicado 2022807076, mediante la cual se plantean unos interrogantes respecto de la Resolución CRC 5050 de 2016 en lo concerniente a la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de comunicaciones, así como, respecto a los indicadores de calidad del servicio de Internet (fijo y móvil).

Previo a dar respuesta a sus inquietudes, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28<sup>1</sup> de la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

A continuación, damos respuesta a sus interrogantes en el mismo orden en que fueron formulados. Para ello, es necesario precisar que la normatividad a que se hace referencia en la respuesta es a aquella expedida exclusivamente por parte de esta Comisión en uso de sus facultades y competencias conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

- **Compensación Automática Por Falta De Disponibilidad De Los Servicios De Comunicaciones: dentro de la Resolución 5050-2016 CRC existe este Anexo, sin embargo, no es claro para nosotros en qué condiciones aplica este anexo dentro del marco de un contrato de aporte, para proveer conexiones a Internet fijo. Es decir, en qué casos y bajo qué condiciones aplica la compensación automática para Servicios de**

<sup>1</sup>Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución."

**internet móvil, para Servicios de Internet fijo o para ambos casos. Y como se aplica el mecanismo para un usuario.**

• **Cabe resaltar que el proceso que está adelantado la dirección estará en el marco de una licitación pública y en consecuencia se señalaran las condiciones en las que el proveedor deberá prestar su servicio, es decir no estamos dentro de un contrato para un usuario individual. En tal sentido agradecemos su aclaración frente a si es obligatorio llevar a cabo la compensación o si es viable en el marco de las condiciones, realizar un descuento por la no prestación del servicio bajo las condiciones técnicas previamente solicitadas.**

En primer lugar, frente al tema de compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones, en el Anexo 2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente:

*"Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.11.1.1 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución (...)"*

En complemento de lo anterior, el Artículo 2.1.11.1.1 de la citada resolución dispone lo siguiente:

**"ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET.** El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado."

Con lo anterior en mente, esta disposición regulatoria tiene como finalidad la protección del derecho del usuario, originada en un proyecto regulatorio de 2013, que buscó estudiar posibles alternativas para la implementación de mecanismos de compensación automática por falta de disponibilidad en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, identificando además escenarios que puedan partir de un esquema de compensación general, llegando posteriormente a un escenario de compensación particular. Lo anterior en procura de la implementación de más mecanismos que propendan por mejores resultados en la protección de los derechos de los usuarios. Con base en dicho estudio se expidió la Resolución CRC 4296 de 2013, cuyos antecedentes establecen lo siguiente:

*"Que en línea con lo anterior, y conforme a la Recomendación UIT-T G-1000, tanto desde la perspectiva de los clientes como la de los proveedores, la calidad del servicio involucra las necesidades del usuario, la oferta de los proveedores, la percepción de los usuarios y las*

condiciones realmente entregadas. Así, como producto de los análisis adelantados, y en aplicación del mandato legal contenido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión determinó que los mecanismos de compensación automática para las comunicaciones de voz a través de redes móviles no pueden ser exclusivos para aquellos eventos en los cuales se sobrepasen las metas de calidad definidas en la regulación y, por lo tanto, las reglas aplicables tomarán en consideración la totalidad de eventos de llamadas caídas.

**Que la implementación de medidas de compensación automática en los servicios de comunicaciones permite el ejercicio de los derechos de los usuarios a recibir un servicio sin deficiencias en su prestación y su aplicación se basa en reconocer las pérdidas derivadas de la falta de disponibilidad de la red o por deficiente prestación del servicio.** Dada la condición de ser automática, esta medida genera mayores beneficios para los usuarios por cuanto su aplicación no depende de la solicitud que para el efecto presenten estos. En tal sentido, se modificarán las reglas de compensación contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, a través de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución.

Que la afectación al derecho de la comunicación de los usuarios que hacen uso de los servicios de telecomunicaciones va más allá de los minutos o segundos de telefonía móvil no disfrutados por un usuario particular, puesto que los afectados por la falta de continuidad en una llamada establecida, son todos los usuarios involucrados en dicha comunicación. **En consecuencia, se requiere un remedio regulatorio que permita que los usuarios reciban una compensación por las deficiencias en su prestación.** (NFT)

En los anteriores términos, se entiende que, con esta medida se está velando por la protección los derechos de los usuarios, pues son estos últimos quienes recibirán el servicio y quienes podrán determinar si hay o no fallas en la prestación de los servicios.

Ahora bien, el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017, compilado en el artículo 2.1.1.1. del Capítulo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone el ámbito de aplicación en los siguientes términos:

*"(...) Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.*

*El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.*" (NFT)

Con lo anterior en mente, de no indicarse expresamente el requisito de cumplir con el Régimen de Protección de los Usuarios de Telecomunicaciones en el contrato, es posible que la compensación

automática comprendida en este régimen no le sea aplicable a la relación contractual que sostenga el MinTIC con el tercero elegido mediante licitación pública.

En conclusión y en cumplimiento de lo establecido en el régimen de protección al usuario de telecomunicaciones, se entiende que sólo cuando cuando el PRST se encuentre en el marco del ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sí es obligatorio llevar a cabo la compensación en los términos establecidos en el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es decir, será aplicable cuando se establezca una relación contractual directa con los usuarios para el suministro de los servicios de telefonía, Internet y/o televisión por suscripción y el contratista cuente con la libertad de explotar comercialmente dicha infraestructura; y no será aplicable cuando las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas en el marco de un acuerdo particular entre las partes del contrato.

● ***En relación con los Indicadores Calidad Servicio De Internet Fijo a los que los PRST están obligados a dar cumplimiento tenemos inquietud acerca de donde realiza la medición, sobre el equipo terminal de acceso o sobre el equipo terminal de red.***

Frente a esta consulta, se aclara que, el régimen establece el alcance de las obligaciones de calidad para el servicio de acceso a Internet (artículo 5.1.2.1.) así como la prohibición de limitar el acceso a páginas Web o el uso de aplicaciones en la red (artículo 5.1.2.2.) sin consentimiento del usuario, salvo disposición legal. Así mismo, el artículo 5.1.4.2 establece que los indicadores a medir y reportar para el servicio de datos fijos corresponden a la velocidad de transmisión de datos alcanzada y al retardo en un sentido, cuyo procedimiento para medición y cálculo, así como los valores objetivo están consignados en la Parte 2 del ANEXO 5.1-B del título de anexos. Para el primero, se establece como valor objetivo las velocidades mínimas (más bajas) de carga y descarga relacionadas con la oferta comercial. Por su parte, para el indicador de retardo en un sentido se establece un valor objetivo de 50 milisegundos.

Se recuerda que de conformidad con el párrafo único del artículo 5.1.1.1. y el artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PRST no estarán sujetos al cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en el artículo 5.1.3.3 (servicios de datos móviles) y 5.1.4.2 (servicio de datos fijos), entre otros, en los municipios de política pública para masificación de servicios incluidos en el Anexo 5.7 del Título de Anexos. Esto significa que, a pesar de que los PRST deberán realizar la medición, cálculo y reporte de los indicadores, la verificación de cumplimiento de los indicadores y presentación de planes de mejora no será aplicable para el reporte individual de alguno de estos municipios, ni para el reporte que corresponde al ámbito geográfico del resto de cada departamento.

Finalmente, se aclara que, conforme lo dispuesto en el literal A de la parte 2 del anexo 5.1-B de la Resolución CRC 5050 de 2016:

*"(...) Las mediciones se realizarán sobre tráfico específico de pruebas que compartirá los recursos de red del PRST con el tráfico real. Para esto se requiere de un servidor de pruebas y computadores (clientes) de pruebas con el software apropiado, según las especificaciones de la guía ETSI EG 202*

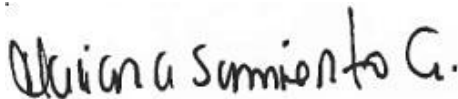
*057 P4 V1.2.1 (2008-07). Las transmisiones de prueba deben ser establecidas entre los diferentes PC o clientes de pruebas, y el servidor para adelantar las mediciones de los indicadores establecidos. Se entiende como servidor de pruebas el equipo dentro del dominio del ISP encargado de la realización de series de pruebas desde el lado de red.*

*A.1. Área de cobertura del sistema y servidores de pruebas*

*Se entiende como servidor de pruebas el equipo dentro del dominio del ISP encargado de la realización de series de pruebas desde el lado de red, para un servicio dado."*

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Natalia Serrano/Hugo Romero/Catalina Castellanos/Julián Lucena/David Murillo

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto