

Rad. 2022808927  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2022516720  
Fecha: 8/7/2022 15:25:40  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

## REF. CONCEPTO INDICADORES DE CALIDAD VOZ MÓVIL

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado CRC No. 2022808927, mediante la cual plantea la siguiente inquietud:

*"La presente es con el fin de obtener información acerca del tiempo de establecimiento de llamadas entre teléfonos móviles y la normativa de la misma en caso de que el receptor no conteste y pase a buzón de voz o esta se desvíe (sic) a otro destinatario y si estos tiempos de establecimientos son regulados por el operador y ser (sic) cambiados en caso de requerir."*

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009<sup>1</sup> y 1369 de 2009<sup>2</sup>, modificadas por la Ley 1978 de 2019<sup>3</sup>, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Al respecto, previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28<sup>4</sup> 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 y sobre el contenido

<sup>1</sup> Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> "Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"

<sup>4</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."

y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Para responder a su pregunta es importante mencionar que en el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 se encuentran los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones dentro de los cuales para el servicio de telefonía móvil en el artículo 5.1.3.1<sup>5</sup> se establece que se deben medir y reportar el porcentaje (%) de intentos de llamada no exitosos y el porcentaje (%) de llamadas caídas tanto para redes 2G como 3G. De igual forma, se señala que la metodología para medición, cálculo y reporte se encuentra detallada en el Anexo 5.1. de la mencionada resolución compilatoria.

Así las cosas, nos permitimos aclararle que dentro de la normatividad vigente no existe un indicador u obligación relacionada con el tiempo de establecimiento en llamadas de telefonía móvil.

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

Cordial Saludo,



**ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO**

Coordinador (E) de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Isabella Russi

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>5</sup> [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#5.1.3.1](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.3.1)