

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 2009¹ y 1369 de 2009², modificadas por la Ley 1978 de 2019³, 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 28⁴ 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

¹ Artículo 22, modificado por la Ley 1978 de 2019.

² Artículo 20, modificado por la Ley 1978 de 2019.

³ "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"

⁴ "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 5.1.3.1⁵ 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

⁵ https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.3.1