



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.06.23 15:42:15 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023808270  
Cód. 3000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2023513668
Fecha: 23/6/2023 15:23:43
Proceso: 3000 ASESORIA JURIDICA Y SOLUCION CONTRO



## **REF: Respuesta a su comunicación con asunto "ETB: AC-DRRI-079 - Consulta Índice R y nuevo formato de la OBI Resolución 6522 de 2022"**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2023808270, en la que solicita "(...) aclarar que el texto del artículo 4.1.3.10 fue derogado de manera tácita por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022 por lo que no es obligatorio realizar la medición del índice de transmisión R y garantizar el cumplimiento de la meta mayor a 80, con el efecto correspondiente que esto tiene en el formato de la OBI a presentar en cumplimiento de la Resolución 6522 de 2022, esto es, la actualización de la información de este documento en concordancia con lo señalado en el régimen de calidad".

Con relación a lo planteado, esta Comisión procede a pronunciarse en los siguientes términos:

### **1. Alcance del presente pronunciamiento**

Revisada su solicitud, 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 – CPACA y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

### **2. Respuesta a la inquietud planteada**

Para efectos de resolver su inquietud, resulta necesario recordar el objeto y el ámbito de aplicación de las disposiciones mencionadas en su comunicación, específicamente de la Resolución CRC 6890



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación con asunto "ETB: AC-DRRI-079 - Consulta Índice R y nuevo Formato de la OBI Resolución 6522 de 2022" Página 2 de 5

de 2022<sup>1</sup> y del artículo 24 de la Resolución CRC 3101 de 2011<sup>2</sup>, compilado en el artículo 4.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para posteriormente analizar si la decisión adoptada mediante el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022 tiene alguna incidencia respecto del referido artículo 4.1.3.10 y de las Ofertas Básicas de Interconexión (OBI).

Bajo este entendido, es de indicar que los artículos 4.1.1.1<sup>3</sup> y 4.1.1.2<sup>4</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponen que el régimen de acceso, uso e interconexión de las redes de telecomunicaciones aplica a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y a aquellos proveedores que hacen uso de las redes de telecomunicaciones ya sea a través del acceso o interconexión, para prestar servicios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

De otra parte, los artículos 5.1.1.1<sup>5</sup> y 5.1.1.2<sup>6</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016 establecen que el régimen de calidad definido en el Capítulo I del Título V aplica a todos los PRST que presten servicios al público<sup>7</sup> y que en consecuencia—dicho régimen— contiene la siguiente información: **i)** los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, **ii)** las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios, y **iii)** la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.

En este contexto, es de resaltar que tanto el ámbito de aplicación como el objeto de los regímenes mencionados—calidad y acceso, uso e interconexión— es diferente. Tal como se señaló, el régimen contenido en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, es aplicable entre los PRST y demás proveedores que usen las redes de telecomunicaciones a través del acceso o interconexión. Por su parte, el régimen al que refiere el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 contiene las condiciones necesarias para la prestación de los servicios fijos y móviles por parte de los PRST a

<sup>1</sup> Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones

<sup>2</sup> Por medio de la cual se expide el régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones, y se dictan otras disposiciones.

<sup>3</sup> Artículo 1 de la Resolución CRC 3101 de 2011

<sup>4</sup> Artículo 2 de la Resolución CRC 3101 de 2011

<sup>5</sup> Artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022

<sup>6</sup> Artículo 4 de la Resolución CRC 6890 de 2022

<sup>7</sup> El régimen de calidad mencionado no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones 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.

En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios. No se podrá pactar la inaplicación presente régimen de calidad mencionado respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes dos requisitos: (i) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de telecomunicaciones; y (ii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan y reglamenten.

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación con asunto "ETB: AC-DRRI-079 - Consulta Índice R y nuevo Formato de la OBI Resolución 6522 de 2022" Página 3 de 5

sus usuarios, esto es, las condiciones de calidad del servicio percibidas por los usuarios o que los proveedores ofrecen a los usuarios en el territorio nacional.

Precisado lo anterior, es de señalar que en el documento soporte<sup>8</sup> del proyecto regulatorio "Revisión de las condiciones de calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones" que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2022, se indicó lo siguiente:

### **"Indicadores de voz fija – Calidad de voz extremo a extremo para redes NGN**

*El análisis del estado de la calidad para este servicio de telefonía fija, presentado en el documento de formulación del problema del presente proyecto regulatorio, señala que los valores reportados en promedio para el país muestran un comportamiento por encima del valor objetivo requerido (80), evidenciando que durante los últimos años el servicio de voz fija ha mantenido un apropiado nivel de calidad<sup>82</sup>. En este sentido, el valor objetivo para este servicio se cumple con amplia suficiencia, en parte debido a los avances en el despliegue de infraestructura y a la implementación de mejoras dentro de las redes de telecomunicaciones contribuyendo a aumentos en el desempeño del servicio. Por esta razón, se hace necesario evaluar la pertinencia de actualizar dicho valor objetivo teniendo en cuenta la factibilidad asociada al cumplimiento del umbral propuesto para la calidad del servicio de la telefonía fija.*

(...)

*El sobrecumplimiento evidenciado en los resultados de indicadores de voz fija – Calidad de voz extremo a extremo para redes NGN muestra la potencial obsolescencia del valor objetivo causado por evolución tecnológica o por las aplicaciones de optimización del desempeño de las redes, con lo cual se evidencia la necesidad de adecuación del régimen de calidad a partir de una concepción parcial de la calidad de servicio alcanzada, dando como consecuencia un estancamiento en la mejora continua de la calidad, en este caso en particular, debido que no habría lugar a la implementación de planes de mejora.*

*(...) Así las cosas, el análisis multicriterio derivó en que la alternativa ganadora es aquella consistente en la eliminación de la medición, cálculo y reporte del indicador establecido en el Artículo 5.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.*

(...)

*El resultado encontrado por esta Comisión, mediante el ejercicio de análisis de decisión multicriterio, es consistente con el análisis aportado en el marco del proyecto regulatorio para la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2016, en donde se señala que es razonable no aumentar el valor objetivo para este indicador por encima de 80<sup>84</sup>, debido a la dificultad técnica que puede presentar la optimización en el ancho de banda para los códec de audio usados en este servicio. Adicionalmente, la eliminación del valor objetivo y de la medición del indicador para el servicio de voz extremo a extremo es consecuente con los objetivos regulatorios de simplificación normativa, así como también con la prestación de los servicios de telecomunicaciones con calidad soportado en los análisis estadísticos del*

<sup>8</sup> Disponible en [https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/documento\\_soporte\\_revision\\_condiciones\\_de\\_calidad\\_vf.pdf](https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/documento_soporte_revision_condiciones_de_calidad_vf.pdf)

*comportamiento del indicador en donde se observa un alto desempeño de las redes, y de igual manera, en los resultados de las evaluaciones multicriterio donde se consideran diferentes criterios a tener en cuenta para la elección de la alternativa (Gráfico 7).*

*Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea derogar el artículo 5.1.4.1. cómo se señala a continuación:*

*Derogar el artículo 5.1.4.1 "Indicadores de calidad para servicios de telefonía fija" así como la Parte 1 "Indicadores de calidad para el servicio de voz" del ANEXO 5.1-B "Condiciones de calidad para servicios fijos" del TÍTULO DE ANEXOS." de la Resolución CRC 5050 de 2016 y las referencias al mencionado artículo en la Resolución CRC 5050 de 2016.*

*Así mismo, se eliminará la referencia a este artículo, contenida en el artículo 5.1.1.1 de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, con el fin de mantener integralidad con la disposición contenida en el Régimen de Protección a Usuarios frente a los contratos en los cuales se pactan la totalidad de condiciones técnicas, económicas y jurídicas, se modificará la redacción actual del ámbito de aplicación del Régimen de Calidad, el cual quedará de la siguiente forma: (...)"*

*(...)"*

De conformidad con lo mencionado, es evidente que el análisis realizado por la CRC en el marco del proyecto regulatorio que le permitió proferir la Resolución CRC 6890 de 2022, en el cual ETB participó en las diferentes etapas, se circunscribió a lo dispuesto –en su momento– en el artículo 5.1.4.1. "Indicadores de calidad para servicios de datos fijos" y en el Anexo 5.1.-B "Condiciones de calidad para servicios Fijos" de la Resolución CRC 5050 de 2016. En otras palabras, el análisis realizado por la Comisión en el marco del referido proyecto no incluyó las condiciones que deben acordar los operadores para los acuerdos de interconexión o acceso, por tratarse de otro régimen dentro del marco normativo.

De esta manera, si bien, el artículo 4.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece –entre otras– que la calidad en la interconexión de redes IP que transportan servicios de voz deberá ser verificada a través de la medición del índice de transmisión R especificado en la Recomendación UIT-T G.107, con una meta de valor del índice R mayor a 80, lo cierto es que esta condición aplica para la interconexión de redes IP. A partir de lo anterior, no puede señalarse que la Resolución CRC 6890 de 2022 haya derogado ni expresa ni tácitamente el artículo 4.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, dado que el artículo 4.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no ha sido derogado, y debe hacer parte de los procesos que los PRST adelanten para el monitoreo de las condiciones de la interconexión en los términos allí establecidos, la calidad en la interconexión de redes IP que transporta servicios de voz –entre otras– con su valor objetivo debe ser incorporada en la OBI correspondiente, por tratarse de un indicador técnico de calidad previsto en el régimen de acceso, uso e interconexión que no ha sido modificado.



Digitally signed by  
**SARMIENTO ARGUELLO MARIANA**  
Date: 2023-06-23  
15:42:15 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación con asunto "ETB: AC-DRRI-079 - Consulta Índice R y nuevo Formato de la OBI Resolución 6522 de 2022"

---

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud adicional que se requiera.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2023.06.23 15:55:28  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Adriana Barbosa

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278