



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.29 17:40:11 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2023813407
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2023518935
Fecha: 29/8/2023 17:35:39
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Velocidad de Internet

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023813407, proveniente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la cual consulta sobre la velocidad de internet.

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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico 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 y aplicación del marco regulatorio.

Para atender su consulta se debe considerar que la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone, en su artículo 2.9.2.1, que:

"Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, en cumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO I DEL TÍTULO V o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para tales indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan, de acuerdo con las condiciones del plan."

Para el cumplimiento de ese mandato, el artículo 5.1.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022, dispone que:

Los proveedores de servicios de datos fijos deberán tener disponible en todo momento y de manera destacada en la página principal de su sitio Web, el acceso a una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información, así como la latencia de la conexión, la cual entregará al usuario un reporte indicando al menos:

- Dirección IP origen.
- Velocidad de descarga (download) y velocidad de carga (upload) en Kbps.
- Latencia en milisegundos.
- Fecha y hora de la consulta.

La aplicación utilizada en la verificación puede ser desarrollada directamente por el proveedor, o se puede hacer uso de servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional, y deberá estar habilitada en la página Web de cada operador, en una sección con la identificación "MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS".

PARÁGRAFO. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de servicios de datos fijos deberán mantener pública en su página Web toda la información relativa a las características del servicio ofrecido, su velocidad, calidad del servicio, diferenciando entre las conexiones nacionales e internacionales, así como la naturaleza y garantías del servicio. Para el efecto, dichos proveedores deberán medir separadamente la calidad de las conexiones nacionales e internacionales y presentar la información correspondiente en la página Web, en los términos del presente artículo."

En concordancia con esa regla, el artículo 2.1.10.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, dispone:

"El usuario podrá consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, haciendo uso de la aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet fijo, el usuario podrá consultar esta información a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web."

Adicionalmente a esas reglas sobre la información que debe recopilar y publicar el prestador de servicios fijos de Internet para que los usuarios realicen una decisión informada de consumo, debe recordarse que el artículo 5.1.5., subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022, determina que las conexiones de datos en el territorio nacional denominadas para su comercialización como "Banda Ancha" deberán garantizar una velocidad de bajada de datos de 25 Mbps y de subida de 5 Mbps.

De acuerdo con las reglas transcritas, no existe un límite de velocidad mínima que deba ser cumplido por los prestadores de internet fijo, sin embargo, los operadores deben contar con instrumentos de medición de la velocidad de sus redes para con ella a) informar a sus potenciales



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-08-29
17:40:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

usuarios de las características de los planes ofrecidos; b) cumplir el régimen de calidad del servicio de internet fijo. Así mismo, no se pueden ofrecer planes con la etiqueta, denominación o afirmación de ser "banda ancha" que tengan una velocidad inferior a 25 Mbps para bajar datos e inferior a 5 Mbps de subida.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2023.08.29 17:41:30 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval