

Rad. 2024814610
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2024523304
Fecha: 29/7/2024 09:16:27
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

REF: Su consulta "SLA's o ANS operadores telecomunicaciones en Colombia", con radicado 2024814610.

Respetada señora Mejía,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su consulta bajo el número de radicado 2024814610, en la que presenta el siguiente interrogante sobre la reglamentación aplicable a los operadores de telecomunicaciones en relación con los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS o Service-Level Agreement -SLA- por sus siglas en inglés):

"(...) Quisiera saber si en Colombia hay alguna reglamentación para los operadores de Telecomunicaciones, relacionadas con los SLA's (Service-level agreement) o ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio).

(...)"

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse de conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este

¹ "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".

Continuación: Su consulta "SLA's o ANS operadores telecomunicaciones en Colombia", con radicado 2024814610. Página 2 de 4

caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarca el asunto que es materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "*una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderá el interrogante puesto en conocimiento de esta Entidad:

"(...)

Quisiera saber si en Colombia hay alguna reglamentación para los operadores de Telecomunicaciones, relacionadas con los SLA's (Service-level agreement) o ANS (Acuerdos de

Continuación: Su consulta "SLA's o ANS operadores telecomunicaciones en Colombia", con radicado 2024814610. Página 3 de 4

Nivel de Servicio).

(...)"

Respuesta CRC

Sobre su interrogante, es preciso mencionar que la CRC, al desarrollar la obligación de interconexión y acceso a las instalaciones esenciales que un proveedor debe permitir a otro que lo solicite, según lo establece el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009², ha expedido regulación que se refiere específicamente a los asuntos materia de su consulta.

Por un lado, al referirse a las condiciones que delimitan la Oferta Básica de Interconexión (OBI)³, la Resolución CRC 5050 de 2016, en su artículo 4.1.6.1. y siguientes, ha definido elementos que, si bien no se enmarcan textualmente con la denominación de ANS, pretenden determinar las condiciones requeridas para que con la simple aceptación de un proveedor se genere un acuerdo de acceso o de interconexión. Así, por ejemplo, el artículo 4.1.6.2. de la Resolución mencionada establece los aspectos que deben incluirse en la OBI para garantizar que los proveedores interesados conozcan tales condiciones, entre los que se destacan, los relacionados con los asuntos técnicos y financieros que se establecen para efectos de las solicitudes de acceso e interconexión. Sobre el particular, la OBI debe someterse a revisión y aprobación de la Comisión.

Por otro lado, recientemente, la Comisión expidió la Resolución 7285 de 2024, mediante la cual se adoptaron medidas para la promoción de la competencia y se modificaron algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el propósito de mitigar causas asociadas a la falta de competencia efectiva en el mercado de "Servicios Móviles" y propender por el bienestar de los usuarios.

En concreto, el artículo 15 de la resolución referida, que adicionó el artículo 4.11.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) que ostenten posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles" deben publicar en su página web "*las torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales sobre la cual tengan la propiedad, posesión, o control del acceso a cualquier título*". De igual modo, conforme lo establece el artículo 4.11.2.2 de la misma Resolución, los PRSTM que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 4.11.2.1 tienen el deber de publicar las condiciones de referencia para la compartición de dicha infraestructura, cumpliendo los parámetros de información que establece la regulación.

² Artículo 50. "**Principios del acceso, uso e interconexión.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (...)"

³ De acuerdo con lo previsto en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la OBI es el proyecto de negocio que un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones pone en conocimiento general y que contiene la definición de todos los elementos mínimos necesarios para el acceso y/o la interconexión a su red, sometido a aprobación de la CRC.

Continuación: Su consulta "SLA's o ANS operadores telecomunicaciones en Colombia", con radicado 2024814610. Página 4 de 4

Precisamente, la regulación establece que, como parte de los aspectos técnicos que deben publicar los PRSTM, se encuentran incluidos los parámetros de calidad y los ANS, sobre los cuales se deben indicar los plazos máximos para la prestación de todos los servicios complementarios al acceso. Tales condiciones deben ponerse a consideración de la CRC para su aprobación, con el fin de que con posterioridad el PRSTM realice la publicación en su página web, tal y como se mencionó anteriormente.

Sin perjuicio de lo expuesto, de manera general esta Comisión considera pertinente mencionar que el alcance y contenido de los ANS que se establezcan entre agentes en torno al suministro de un servicio deben responder a las necesidades propias del negocio y de lo que se pretende con la prestación del servicio. En esa medida, si bien las condiciones que se definan en sede de tales acuerdos se encuentran dentro de la autonomía del proveedor, las condiciones sobre el nivel del servicio que se estipulen deben sujetarse a las reglas contenidas en la regulación expedida por esta Comisión en materia del régimen de calidad para los servicios de comunicaciones⁴, de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones⁵ y, en general, de todas aquellas reglas y parámetros que obren en la regulación, pues su propósito garantizar que la prestación de los servicios a los que se refiere se presten en la forma que garantice los principios, preceptos, y reglas que establecen la regulación y la ley.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.07.29 23:18:22 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.

⁴ Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁵ Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.