

Rad. 2024713866  
Cod. 8000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024529511
Fecha: 20/9/2024 11:47:15
Proceso: 8000 INTELIGENCIA Y ANALÍTICA DE DATOS

## **REF. Respuestas a solicitud de información pública y documentos sobre fallas en la prestación de servicios de internet móvil en los departamentos de Colombia, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, con radicado interno 2024713866, mediante la cual solicita información acerca de las fallas en la prestación de servicios de internet en los departamentos de Colombia, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto.

A manera de contexto, resulta pertinente indicar que al amparo de lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos también los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Previo a dar respuesta a su comunicación, es de aclarar que esta Comisión 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 los efectos que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, ni tiene la posibilidad de asesorar a los peticionarios frente a situaciones particulares, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta.

En atención a su consulta, y dentro del marco de las competencias atribuidas a la CRC, conforme con la naturaleza, objeto y funciones conferidas en los artículos 19 y 22 de la Ley 1341, modificados por los artículos 15 y 19 de la Ley 1978 de 2019, se darán las respectivas respuestas que competen a esta Comisión; advirtiendo que, de los nueve puntos presentados en su petición, la CRC cuenta

con información solo en lo relacionado con reportes de indicadores de calidad y de disponibilidad, tal como se especifica a continuación.

Acerca de las condiciones de calidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, es relevante indicar que la CRC expidió un Régimen de Calidad, el cual se encuentra compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuyo Capítulo 1 se definen los "INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" y se establecen las correspondientes obligaciones a los los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público. Dicho régimen se encuentra disponible para su consultar a través del siguiente enlace:

[https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#CAP%C3%8DTULO%205.1](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#CAP%C3%8DTULO%205.1)

Así, los indicadores de calidad que deben medir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) se encuentran establecidos para los servicios de internet fijo o móvil según corresponda, o a la disponibilidad de la red de acceso por cada elemento y tecnología.

De esta manera, en cumplimiento del artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>1</sup>, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, los PRST deben medir mensualmente y reportar, con periodicidad trimestral a través del Formato T.2.5, los indicadores de "**Porcentaje de disponibilidad**" y "**Tiempo de indisponibilidad**" para todos y cada uno de los elementos de la red de acceso del servicio móvil de tecnologías 3G y 4G, así como también los elementos de red de acceso a internet fijo cableado de los proveedores con mayor participación en el mercado de internet fijo a nivel nacional<sup>2</sup>, distinguiendo cada municipio donde se encuentren ubicados. Para mayor detalle, puede consultar los procedimientos establecidos para la medición y cálculo de estos indicadores de disponibilidad, que se encuentran consignados en el Anexo 5.2-A del TÍTULO DE ANEXOS<sup>3</sup> de la citada resolución compilatoria.

En cuanto a la evaluación del nivel de disponibilidad, para efectos del reporte de planes de mejora, el valor objetivo mensual, para los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso, son diferenciales para las siguientes zonas:

ÁMBITO	% DISPONIBILIDAD
Zona 1	99,95%
Zona 2	99,80%
Zona Satelital	98,50%

No obstante, es importante tener en cuenta que la verificación de cumplimiento de los indicadores y presentación de planes de mejora no es aplicable para el reporte individual de los municipios

<sup>1</sup> Disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#5.1.6.1](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.6.1)

<sup>2</sup> La obligación de reporte aplica para aquellos con más del 1% de suscriptores a internet fijo a nivel nacional excluyendo el segmento corporativo.

<sup>3</sup> Disponible en: [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#ANEXO%205.2.A.TV](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.2.A.TV)

listados en el Anexo 5.7.<sup>4</sup> Esto, con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC.

Debido a la periodicidad del reporte, a la fecha presente se cuenta con mediciones realizadas hasta junio de 2024. Por consiguiente, teniendo en cuenta las condiciones regulatorias expuestas anteriormente, en respuesta a su solicitud se adjunta el archivo "T.2.5\_Gráficas por departamento (2Q 2024).xlsx" donde encontrará los promedios por departamento de los indicadores de disponibilidad para el segundo trimestre de 2024, diferenciando 3 grupos definidos en la regulación, a saber, Zona 1<sup>5</sup>, Zona 2<sup>6</sup> y Zona Satelital<sup>7</sup>.

Si desea conocer un histórico mensual de reportes suministrado por los PRST sobre estos indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso, podrá consultarlo a través del portal Postdata ([www.postdata.gov.co](http://www.postdata.gov.co)), el cual se encuentra diferenciado por municipio, zona, tecnología y por cada PRST, ingresando directamente mediante el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-disponibilidad-para-los-servicios-de-telecomunicaciones>

Por otra parte, esta Comisión cuenta con indicadores de la calidad en el servicio de internet móvil desde la experiencia del usuario a partir de mediciones realizadas por los PRSTM mediante metodología Crowdsourcing<sup>8</sup> para las tecnologías 3G y 4G, cuya obligación de medición comenzó a regir a partir del 1 de abril de 2023, en cumplimiento del "ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES"<sup>9</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, cuyos indicadores son:

- ✓ Latencia
- ✓ Velocidad de carga

<sup>4</sup> Anexo 5.7 disponible para consultar los municipios eximidos en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#Anexo%205.7.TV](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#Anexo%205.7.TV)

<sup>5</sup> La Zona 1 está conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a los municipios que ostenten alguna de las siguientes categorías, de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000: Categoría Especial, Categoría Uno (1), Categoría Dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), y por cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

<sup>6</sup> La Zona 2 está conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a las capitales de departamento que no fueron consideradas dentro los ámbitos geográficos clasificados como Zona 1 y por la agrupación del resto de municipios en cada departamento que no fueron considerados dentro de la clasificación de ámbitos geográficos para la Zona 1. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

<sup>7</sup> La Zona Satelital está conformada por el conjunto de estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

<sup>8</sup> Método de medición de calidad del servicio extremo-extremo, utilizado para recopilar mediciones activas o pasivas a partir de una gran cantidad de equipos terminales de los usuarios finales. Los detalles del procedimiento para medición y cálculo de los indicadores en la calidad de internet móvil a través de Crowdsourcing se encuentran consignados en el ANEXO 5.3 del TÍTULO DE ANEXOS de la Resolución CRC 5050 de 2016. Disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#ANEXO%205.3.TV](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.3.TV)

<sup>9</sup> Artículo 5.1.3.2 disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#5.1.3.2](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.3.2)

- ✓ Velocidad de descarga
- ✓ Fluctuación de fase (Jitter)
- ✓ Tasa de pérdida paquetes

Los detalles, resultados más recientes y gráficas acerca de estos indicadores de la calidad para cada departamento y municipio de Colombia podrá consultarlos de manera interactiva en la Plataforma "Yo mido la calidad", accediendo a: [www.yomidolocalidad.gov.co](http://www.yomidolocalidad.gov.co). En complemento, el histórico mensual de estos indicadores se encuentran publicados en Postdata para ser consultados a través del siguiente enlace.

- <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-servicios-de-datos-m%C3%B3viles-basados-en-mediciones-crowdsourcing> .

Ahora bien, en línea con su consulta, respecto a la continuidad, intermitencias, fallas, reportes de fallas en los servicios, sus causas y seguimiento de los indicadores de disponibilidad por municipio; es preciso indicar que, conforme a lo establecido en el artículo 5.1.6.2 "AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES"<sup>10</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) están en la obligación de informar al **Ministerio de TIC** la ocurrencia de cada afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red móvil o fija, como consecuencia de una falla de algún elemento de la red.

Específicamente, el PRST<sup>11</sup> tiene la obligación de presentar un reporte inicial al **MinTIC** donde informe de la ocurrencia de afectación del servicio dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección; y además, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del **MinTIC** el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS<sup>12</sup> de la citada Resolución (modificado por el artículo 6 de la Resolución CRC 7363 de 2024), adjuntando la siguiente información: (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio; (ii) El tiempo de afectación de la prestación o funcionalidad del servicio; (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de esta.

A partir de lo anterior, el **MinTIC** verifica: i) que la falla que generó la afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.

<sup>10</sup> Disponible en: [normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#5.1.6.2](http://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.6.2)

<sup>11</sup> Cabe recordar que los PRSTM corresponden a un subconjunto dentro del conjunto que engloba la definición de PRST.

<sup>12</sup> Disponible en:

[https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#ANEXO%205.2.B.TV](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO%205.2.B.TV)

Además, en cumplimiento del artículo 5.1.7.1 "OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA"<sup>13</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, esta Comisión estableció que los PRST que superen los valores objetivo de los indicadores de calidad en las redes y servicios de telecomunicaciones, tales como los descritos en las respuestas anteriores, deberán remitir a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del **MinTIC**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del reporte de tales indicadores, un plan de mejora que deberá detallar las acciones y los plazos de implementación, atendiendo como mínimo las condiciones definidas en el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la citada Resolución compilatoria, modificado por el artículo de la Resolución CRC 7363 de 2024<sup>14</sup>.

En consecuencia, ante este último caso descrito, el **MinTIC** es la entidad encargada de verificar: i) la entrega oportuna del plan, ii) su ejecución, iii) que el ámbito geográfico no supere, dentro de los nueve (9) meses siguientes a la finalización de la ejecución del plan, los valores objetivo de los indicadores de que tratan los artículos [5.1.3.1](#), [5.1.3.2](#) y [5.1.4.1](#) de la citada Resolución compilatoria, y iv) que en el ámbito geográfico donde se presentó la superación del indicador dentro de los nueve (9) meses siguientes a la finalización de la ejecución del plan, no se superen nuevamente los valores objetivo de estos indicadores.

Finalmente, con respecto a su solicitud de allegar copia de los reportes de información reportados por los Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM) para el 2Q y 3Q de 2024, se informa que por parte de la CRC se dispone a la fecha presente de los siguientes reportes, los cuales se envían adjunto a esta respuesta:

- "FORMATO T.2.2 INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL" correspondiente a mediciones realizadas hasta el 2Q de 2024.
- "FORMATO T.2.5. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE REDES FIJAS Y REDES MÓVILES" correspondiente a mediciones realizadas hasta el 2Q de 2024.

Al respecto, el histórico y sus futuras actualizaciones (los periodos 3Q de 2024 en adelante aún no se encuentran disponibles) de estos reportes de los PRSTM son publicados periódicamente junto con el correspondiente histórico en el portal web denominado **Postdata** de la CRC, disponible para su consulta a través de los siguientes enlaces:

- <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-el-acceso-servicios-de-voz-m%C3%B3vil>
- <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-disponibilidad-para-los-servicios-de-telecomunicaciones>
- <https://postdata.gov.co/dataset/indicadores-de-calidad-para-servicios-de-datos-m%C3%B3viles-basados-en->

<sup>13</sup> Disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm#5.1.7.1](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#5.1.7.1)

<sup>14</sup> Disponible en: [https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_7363\\_2024.htm](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_7363_2024.htm)

[mediciones-crowdsourcing](#)

De manera particular, con respecto a los demás reportes de información solicitado en el punto 9 de su comunicación, es importante aclarar los siguientes:

- El Formato T.2.2 será modificado por disposición de la Resolución CRC 7363 de 2024 a partir del próximo 1 de octubre para las mediciones realizadas durante el cuarto trimestre de 2024 y su primer reporte con este nuevo formato será en enero de 2025.
- El Formato T.2.3 fue derogado a partir del 1 de mayo de 2023 por el artículo 29 de la Resolución CRC 6890 de 2022.
- Los Formatos 1.1 y 1.2 solicitados corresponden a los reportes de información requeridos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (**MintIC**) tal como se encuentran definidos en la Resolución 175 de 2021 expedida por el **MintIC**.

Teniendo en cuenta lo aquí expuesto, damos traslado de su consulta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (**MintIC**), para darle a conocer los nueve puntos en su petición que se encuentran por fuera del alcance de las competencias CRC, con base en lo dispuesto en el artículo 21 del "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.09.20 15:14:39 -05'00'

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

Proyectado por: Celso Andrés Forero F.  
Revisado por: Miguel Andrés Durán D.