

Rad. 2024820712  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024531258
Fecha: 8/10/2024 10:52:52
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

**REF: Su comunicación con asunto «Solicitud de información en relación con las obligaciones asociadas al régimen de calidad, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria.»**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió la comunicación con radicado 2024820712, en la que solicitó a esta entidad absolver unas consultas relacionadas con la aplicación de los artículos 4.14.1.5 y 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente forma:

- a) Precisar hasta qué fecha estuvo vigente la excepción de cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 3G<sup>1</sup> durante la emergencia sanitaria declarada por la propagación del coronavirus COVID-19, así como «el marco normativo en virtud del cual no se hizo exigible la mencionada obligación, y las disposiciones cuyo cumplimiento se vio afectado por la excepción referida.»
- b) Señalar si el artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 estuvo vigente durante el periodo en el que no era exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios de telecomunicaciones por causa de la emergencia sanitaria.

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Aclarado lo anterior, la CRC pasará a dar respuesta a las solicitudes señaladas, en el mismo orden en que fueron presentadas:

**1. Respecto a la aplicación del artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 durante la situación de emergencia sanitaria.**

<sup>1</sup> En aplicación del artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Continuación: Su comunicación con asunto «Solicitud de información en relación con las obligaciones asociadas Página 2 de 5 al régimen de calidad, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria.»

El artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, previo a la modificación introducida por el artículo 2 de la Resolución CRC 6890 de 19 de julio de 2022<sup>2</sup>, establecía lo siguiente:

«ARTÍCULO 4.14.1.5. Durante el tiempo que dure la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública, **no se hará exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad** en los servicios de telecomunicaciones prestados por los PRST en las zonas afectadas.» (Negrilla fuera de texto)

Ahora bien, el Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud), a través de la Resolución 385 de 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus (COVID-19). Esta medida fue prorrogada de la siguiente forma:

Acto administrativo	Prórroga
Resolución 844 de 26 de mayo de 2020	Hasta el 31 de agosto de 2020
Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020	Hasta el 30 de noviembre de 2020
Resolución 2230 de 27 de noviembre de 2020	Hasta el 28 de febrero de 2021
Resolución 222 de 25 de febrero de 2021	Hasta el 31 de mayo de 2021
Resolución 738 de 26 de mayo de 2021	Hasta el 31 de agosto de 2021
Resolución 1315 de 27 de agosto de 2021	Hasta el 30 de noviembre de 2021
Resolución 1913 de 25 de noviembre de 2021	Hasta el 28 de febrero de 2022
Resolución 304 de 23 de febrero de 2022	Hasta el 30 de abril de 2022
Resolución 666 de 28 de abril de 2022	Hasta el 30 de junio de 2022

Teniendo en cuenta lo anterior, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) estuvieron relevados del **cumplimiento de los valores objetivo** de los indicadores de calidad de datos móviles 3G, **hasta el 30 de junio de 2022**.

Es importante señalar que esta obligación, vigente para la fecha, se encontraba prevista en el artículo 5.1.3.3 del Capítulo 1 del Título V, de la Resolución CRC 5050 de 2016, en concordancia con lo dispuesto en el Anexo 5.3 de la misma resolución, en los siguientes términos:

«ARTÍCULO 5.1.3.3. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES. Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet:  
[...]  
Indicadores basados en mediciones externas:  
**5.1.3.3.3.** Ping (tiempo de ida y vuelta).  
**5.1.3.3.4.** Tasa de datos media FTP.

<sup>2</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»

Continuación: Su comunicación con asunto «Solicitud de información en relación con las obligaciones asociadas Página 3 de 5 al régimen de calidad, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria.»

#### 5.1.3.3.5. Tasa de datos media HTTP.

[...]

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores basados en mediciones externas realizadas por los PRSTM a través de información capturada con sondas, están consignados en la Parte 1 del ANEXO 5.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

[...].» (Subrayado fuera de texto)

A su vez, respecto a los valores objetivo de los indicadores basados en mediciones externas, el Anexo 5.3 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016 disponía lo siguiente<sup>3</sup>:

### «ANEXO 5.3. MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD.

#### PARTE 1. MEDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE REDES MÓVILES A CARGO DE LOS PRSTM.

«[...]

##### C. VALOR OBJETIVO DE CALIDAD

Los valores objetivo trimestrales de los indicadores definidos en los numerales B.1 y B.2 del presente Anexo, son:

PING SERVIDOR NACIONAL		Tasa de datos media FTP	Tasa de datos media HTTP
3G	Menor o igual a 150 ms	Mayor o igual a 512 kbps	Mayor o igual a 512 kbps

El valor calculado de los parámetros de calidad tasa de datos media HTTP, tasa de datos media FTP, y PING, corresponderá en cada caso al valor promedio obtenido al realizar el procesamiento estadístico de las muestras para cada trimestre en cada uno de los municipios o ciudades capitales.

[...].»

Por otra parte, resulta pertinente mencionar que el Gobierno Nacional expidió los decretos 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020, mediante los cuales declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

En ejercicio de sus facultades durante el estado de emergencia<sup>4</sup>, el Gobierno nacional expidió el Decreto 464 de 23 de marzo de 2020<sup>5</sup>, en virtud del cual declaró los servicios de telecomunicaciones

<sup>3</sup> El Anexo 5.3 fue sustituido mediante el artículo 8 de la Resolución CRC 6890 de 2022, a partir del 1 de abril de 2023.

<sup>4</sup> Artículo 215 de la Constitución Política.

<sup>5</sup> Modificado por el Decreto 555 de 15 de abril de 2020, declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-209 de 2020.

Continuación: Su comunicación con asunto «Solicitud de información en relación con las obligaciones asociadas Página 4 de 5 al régimen de calidad, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria.»

---

como servicios públicos esenciales. Asimismo, ordenó a la CRC y al MinTIC la flexibilización de las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en la medida en que no constituyeran elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio.

En cumplimiento de lo anterior, la CRC expidió la Resolución CRC 5952 de 26 de marzo de 2020<sup>6</sup>, la cual, entre otros aspectos, suspendió, hasta el 31 de mayo de 2020, los efectos de las siguientes disposiciones:

- Las obligaciones en materia de **medición, cálculo y reporte** de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G, contenidas en el artículo 2.9.2.1 del Capítulo 9 del Título II y en los numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>7</sup>.
- El Formato 2.8 «Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G» del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>8</sup>.
- El Anexo 5.3 «Mediciones en campo de parámetros de Calidad» del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.»<sup>9</sup>
- El numeral 5.1.1.3.7. del artículo 5.1.1.3. y el artículo 5.1.8.1. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el Formato 2.8 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>10</sup>.

Lo anterior, teniendo en cuenta que estas obligaciones no se encontraban cubiertas dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5, pues la exclusión allí contenida se centraba exclusivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones.

La suspensión de los efectos de las disposiciones enlistadas previamente fue prorrogada por las resoluciones CRC 5991 y 6058 de 2020, hasta el 30 de septiembre de 2020.

---

<sup>6</sup> «Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones»

<sup>7</sup> Artículo segundo de la Resolución CRC 5952 de 2020. Disponible en:  
[https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion\\_crc\\_2016-cap\\_orig.htm#5.1.3.3](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_2016-cap_orig.htm#5.1.3.3)

<sup>8</sup> Artículo 4 Ibidem

<sup>9</sup> Artículo 6 Ibidem

<sup>10</sup> Artículo 7 Ibidem

Continuación: Su comunicación con asunto «Solicitud de información en relación con las obligaciones asociadas Página 5 de 5 al régimen de calidad, durante la declaratoria de la emergencia sanitaria.»

## 2. Respecto a la vigencia del artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

Al respecto se indica que, en efecto, el artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 estuvo vigente y tuvo plenos efectos jurídicos durante el periodo en el que no resultaba exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad de los servicios de datos móviles 3G, debido a la declaratoria de emergencia sanitaria. En tal sentido, los PRST no estaban obligados a realizar la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad en los municipios que se encontraban listados en el Anexo 5.7<sup>11</sup> de la resolución en cita.

En los anteriores términos damos respuesta a sus preguntas y estamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2024.10.08 11:59:43  
-05'00'

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

Proyectado por: Lizzett Grimaldo Sierra  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>11</sup> El Anexo 5.7 del Título de Anexos fue modificado por el artículo 9 de la Resolución CRC 6890 de 2022, a partir del 1 de abril de 2023.