

CIRCULAR No. 152 DE 2023

DE: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

PARA: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES - PRSTM

Referencia: Definición campos objeto de acceso, uso y consulta por parte de la CRC en la base de datos sin procesar y procesadas (con y sin exclusiones) de la plataforma de medición de calidad de datos móviles con el método Crowdsourcing.

De conformidad con la Ley 1341 de 2009¹, modificada por la Ley 1978 de 2019², 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 telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora. En ese sentido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de televisión en todas sus modalidades.

En uso de dicha facultad, la Comisión expidió la Resolución CRC 6890 de 2022³, la cual subrogó el Capítulo 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de renovar el marco regulatorio en materia de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones, esto es, Internet y telefonía fija y móvil y televisión en Colombia, de manera que reflejara la realidad de las redes, las tendencias tecnológicas y las necesidades de los usuarios y de la industria.

Como parte de esta medida, a partir del 1º de abril de 2023, se adoptó la metodología de medición, bajo el método de Crowdsourcing, que consiste en recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio, a través de los teléfonos celulares de los usuarios, para lo cual estos últimos tienen la opción de instalar una aplicación para gestión de mediciones de calidad y autorizar el uso

¹ Artículo 19, modificado por el artículo 17 de la Ley 1978 de 2019.

² "Por la cual se moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones".

³ "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"

de la respectiva información. Ello posibilita un enfoque de mejora continua de la calidad en los servicios más usados por los habitantes del territorio nacional, priorizando la exigencia del cumplimiento de metas de calidad para servicios soportados en últimas tecnologías, esto es, para servicios de acceso a internet móvil con tecnología 4G.

Al respecto, el literal A.1. del acápite A del Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 8 de la Resolución CRC 6890 de 2022, define algunos conceptos de la metodología de Crowdsourcing para la medición de indicadores de calidad, entre ellos los siguientes, relacionados con los datos recolectados a través de esta metodología:

“Datos sin procesar (raw data, datos en crudo): Se refiere a los datos que han sido recolectados directamente de una fuente primaria de información y no han recibido ningún tipo de tratamiento estadístico, filtrado de información ni consolidación de información (promedios, medias, varianzas).

Datos procesados: Son los datos recolectados y que han sido objeto de algún tipo de procesamiento como puede ser depurar información errónea o en blanco, filtrar información, consolidar información (promedios, medias, varianzas), entre otras opciones, con el fin de obtener un mejor entendimiento de un evento o medición.”

De la misma forma, el literal A.2. del acápite A del citado Anexo, sobre responsabilidades frente al proceso de medición, indica que el proveedor de Crowdsourcing⁴ debe permitir el acceso a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control - DVIC del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC y a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC:

“[...] habilitando los perfiles de usuario, definidos por cada entidad, y brindando el soporte operacional para consulta, obtención y descarga de i) los datos procesados con los resultados de los indicadores con y sin exclusiones; y ii) los datos sin procesar de las mediciones.

Este acceso contará con la opción para que se realicen filtros a partir de los cuales se pueda obtener y descargar los resultados de mediciones activas iniciadas por el usuario y las mediciones activas programadas por el operador, así como los demás campos definidos por el sistema de medición de acuerdo con la metodología de prueba, medición, recolección, postproceso y cálculo de indicadores, y los criterios establecidos en el presente anexo”.

De esta manera, el acceso a las bases de datos sin procesar y procesadas (con y sin exclusiones) que se proporcione a MinTIC - DVIC y a la CRC, debe permitir realizar filtros a los campos a efectos de obtener y descargar: **(i)** los resultados de las mediciones activas, ya sea iniciadas por el usuario

⁴ Lo anterior en el marco de lo previsto en el literal A.2. del Anexo 5.3 de la Resolución CRC 6890 de 2022, que dispone que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles – PRSTM son los responsables del cumplimiento de las condiciones establecidas en el Anexo 5.3 para el desarrollo del proceso de medición de los indicadores de calidad extremo a extremo del servicio de datos móviles para las tecnologías 3G y 4G a través del método de Crowdsourcing, definidos en el artículo 5.1.3.2 de la citada resolución.

o programadas por el operador; y **(ii)** los campos definidos por el sistema de medición, atendiendo a la metodología y los criterios establecidos en el Anexo 5.3. de la citada resolución.

De igual modo, y con el objetivo de instrumentalizar el acceso a las bases de datos sin procesar y procesadas (con o sin exclusiones) a la DVIC del MinTIC y a la CRC, mediante la presente Circular se informa que cada entidad, sí así lo considera, a través de comunicación dirigida a cada PRSTM, podrá definir los campos objeto de acceso, consulta y uso, de la totalidad de los campos disponibles en dichas bases de datos. Lo anterior, acorde con las competencias asignadas al MinTIC y a la CRC, por virtud de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

Para la definición de los campos objeto de acceso, uso y consulta de las bases de datos sin procesar y procesadas (con y sin exclusiones) por parte del MinTIC y la CRC, se atenderá, en primer lugar, la conectividad directa entre las funciones legalmente establecidas a cada Entidad, junto con la finalidad⁵ que se persigue con el acceso, uso y consulta de información en la base de datos; y en segunda instancia, en caso de evidenciar acceso a datos personales, cada entidad dará cumplimiento de las obligaciones de protección y garantía que se derivan de su tratamiento, en especial a los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 o la que la sustituya, adicione o modifique y sus decretos reglamentarios.

La presente Circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones según consta en Acta 1425 del 30 de agosto de 2023, y por la Sesión de Comisión de Comunicaciones llevada a cabo el 13 de septiembre de 2023, según consta en Acta No. 451.

Cordial saludo,



PAOLA BONILLA CASTAÑO
Presidente



NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo

C.C.C. 30/08/2023 Acta 1425
S.C.C. 13/09/2023 Acta 451

Revisado por: Claudia X. Bustamante, Víctor Andrés Sandoval
Elaborado por: Hugo Romero, Amparo Cubillos Vargas, Celso Forero.

⁵ Principio de necesidad. Corte Constitucional. Sentencia C-748 de 2011