



Bogotá D.C., 13 de enero de 2020

Doctora

ZOILA VARGAS MESA

Directora Ejecutiva (E.F.)

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5- 53 Piso 9

Ciudad

Referencia: Comentarios Claro al Proyecto regulatorio: Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Cordial saludo,

De manera atenta y dentro del plazo otorgado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, nos permitimos remitir comentarios al proyecto regulatorio, Actualización del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en los siguientes términos:

1. Comentarios Generales:

Estamos de acuerdo con la propuesta regulatoria presentada por la CRC, por medio de la cual busca actualizar la regulación existente sobre el Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, teniendo en cuenta la liquidación de la Autoridad Nacional de Televisión, y la distribución de sus funciones entre la CRC, el MINTIC y la SIC, en atención a lo señalado en el artículo 39 de la Ley 1978 de 2019, que a la letra dispone:

*“Artículo 39. Supresión de la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV). A partir de la vigencia de la presente ley, se suprime y se liquida la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), de que trata la Ley 1507 de 2012. En consecuencia, esta entidad entrará en proceso de liquidación y utilizará para todos los efectos la denominación “Autoridad Nacional de Televisión en liquidación”. En consecuencia, **todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de***

(u)



Industria y Comercio, con excepción de las expresamente asignadas en la presente ley.

(...)" (NFT)

Así como con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 1978 de 2019, el cual establece:

"Artículo 1°. Objeto: La presente ley tiene por objeto alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), aumentar su certidumbre jurídica, simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, así como aumentar la eficiencia en el pago de las contraprestaciones y cargas económicas de los agentes del sector.

(...)

Para todos los efectos de la presente ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión. El servicio de televisión abierta radiodifundida continuará rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 182 de 1995, la Ley 335 de 1996, la Ley 680 de 2001 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

(...)" (NFT)

En este sentido hace razón la propuesta modificatoria de la CRC frente a las funciones **de control en materia de contenidos** que estaban en cabeza de la ANTV, y que ahora son parte de la CRC.

2. Comentarios Particulares:

No obstante lo anterior, se presentan los siguientes comentarios frente a la propuesta de modificación del artículo 2.1.10.6 en los siguientes términos:

El proyecto regulatorio determina: *"Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la **Superintendencia de Industria y Comercio**. En este caso no aplica la compensación automática."*

W



| DISPOSICIÓN VIGENTE | DISPOSICIÓN MODIFICADA |
|--|---|
| ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática. | *ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática*. |

(Fuente: CRC, Proyecto regulatorio objeto de estudio, página 7)

Si bien el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, dispuso que la autoridad de vigilancia y control en cuanto a la protección de los usuarios es la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, la disposición establecida sobre interrupciones programadas, refería era a Vigilancia y Control del Ministerio de TIC como autoridad que vigila el cumplimiento del régimen de telecomunicaciones y no como una medida de Protección al Usuario.

En este sentido, si la intención de la norma hubiese sido la de informar a la autoridad de vigilancia y control en materia de protección de usuarios, en su momento, es decir en la norma vigente objeto de revisión, no hubiere impuesto la obligación de notificar la interrupción programada al MINTIC y a la ANTV, sino a la SIC y a la ANTV.

En línea con lo anterior, no debería informarse a la SIC de las interrupciones programadas por más de treinta (30) minutos por razones de mantenimiento, dado que el objetivo de notificación al MINTIC de la interrupción programada está relacionada con el cumplimiento de los indicadores de calidad y disponibilidad de los servicios fijos y móviles, pues permite descontar de las mediciones, entre otros, las horas de mantenimiento programados siempre y cuando estos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016. De igual manera, las propuestas de la comisión deben propender por la simplificación de trámites y no por el aumento de los mismos, razón por la cual se sugiere mantener exclusivamente al MINTIC en este caso.

Para ratificar lo dicho, para el caso de los servicios móviles y servicios fijos, la Resolución CRC 5050 dispone en el inciso tercero del ANEXO 5.1-A CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES, en el inciso primero del Anexo 5.1-B CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS

(M)



FIJOS y en el inciso primero del Anexo 5.2-A. CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD, lo siguiente:

“ANEXO 5.1-A CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES.

(...)

- El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones podrá descontar de las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1o de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios (De acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016).

(...)”

“ANEXO 5.1-B.

CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS FIJOS.

(...)

Para el cálculo de los indicadores se exceptuarán los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1o de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios, (de acuerdo con lo establecido en el CAPITULO I TITULO II de la Resolución número CRC 5050 de 2016), y aquellos días que sean catalogados como atípicos por caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero.

(...)”

“ANEXO 5.2-A.

CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD.

(...)

La disponibilidad es el porcentaje de tiempo, en relación con un determinado periodo de observación, en que un elemento de red permanece en condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. De la medición se excluyen los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero o hecho atribuible exclusivamente al usuario, las mediciones los





siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1o de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios (De acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016).

(...)"

Por lo anterior, se solicita que el artículo en mención sea ajustado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ~~o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda~~. En este caso no aplica la compensación automática.

Esperamos que los comentarios realizados a este proyecto regulatorio aporten dentro de la propuesta que se adelanta.

Saludos cordiales,

MARIA TERESA CASTAÑEDA GUERRERO

Gerente de Regulación y Relaciones con Operadores