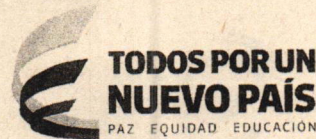




Rad. 2018302239  
Cód. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO  
ARGUELLO  
Date: 2018.08.01 09:30:55 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia



CRC

Radicación : \*2018526211\*  
Fecha : 01/08/2018 9:39:08  
A. M.  
Proceso : 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES  
Destino :  
Asunto : SOLICITUD DE INFORMACIÓN.



## REF. Solicitud de información.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2018302239, donde nos solicita información referente a los indicadores de calidad y cobertura para el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Inicialmente le aclaramos que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), entidad encargada de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009.

En lo que respecta a su solicitud, procedemos a responder sus preguntas de acuerdo con las competencias otorgadas a la CRC.

### 1. Cuales son los indicadores de calidad y cobertura para el Departamento Archipiélago de San Andrés y Santa Catalina y los valores permitidos bajo la regulación nacional para el servicio de telefonía móvil (voz y datos)

En lo que respecta a los indicadores de calidad consideramos importante aclararle que, conforme a la definición de los mercados relevantes de telecomunicaciones en Colombia, establecida mediante la Resolución CRT 2058 de 2009, el mercado relevante de voz saliente móvil tiene un alcance nacional, es decir que, los mecanismos para la medición de la calidad en el servicio de telefonía móvil son establecidos a nivel nacional, más no a nivel local.

Así las cosas, el Título V capítulo 1 de la Resolución CRC 5050<sup>1</sup> estableció el régimen de calidad aplicable a los servicios de telecomunicaciones y los indicadores de calidad que deben cumplir los

<sup>1</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/normatividad>



Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Al Respecto, le informamos que los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones deben ser medidos y reportados por parte de los PRST.

## 2. Cuál es la regulación y normatividad establecida para la prestación del servicio de telefonía móvil (voz y datos) y que obligaciones recaen en los prestadores del servicio.

Al respecto, la CRC es la entidad encargada de emitir la regulación de mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, en este orden de ideas, la regulación establecida para la prestación del servicio de telecomunicaciones se encuentra compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por otro lado, el artículo 5.1.1.3 de dicha resolución estableció como obligaciones generales de los PRST las siguientes:

- 5.1.1.3.1. *Suministrar los servicios con base en los principios de trato igualitario, no discriminatorio y transparencia.*
- 5.1.1.3.2. *Acordar con operadores o proveedores nacionales e internacionales, las condiciones de calidad a ser garantizadas por estos últimos.*
- 5.1.1.3.3. *Suministrar las mismas condiciones de calidad que ofrecen a sus usuarios, tanto a otros PRST que accedan a su red, como a los respectivos usuarios de éstos.*
- 5.1.1.3.4. *Garantizar la interoperabilidad de todos los servicios que sean provistos empleando su infraestructura, cuando se hace uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional.*
- 5.1.1.3.5. *Suministrar la información que sea indispensable para que otros PRST puedan cumplir con las obligaciones contenidas en el CAPÍTULO 1 TÍTULO V, cuando se tienen acuerdos de Operación Móvil Virtual (OMV) o se accede a la instalación esencial de RAN.*
- 5.1.1.3.6. *Publicar en su página Web, las condiciones de calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, así como la información de cobertura.*
- 5.1.1.3.7. *Realizar el cálculo de los indicadores establecidos en el CAPÍTULO 1 TÍTULO V, así como su reporte a través de los formatos definidos para ello.*
- 5.1.1.3.8. *Cuando las condiciones del servicio ameriten una migración tecnológica por parte del proveedor, y dicha migración requiera la actualización de terminales que sean compatibles con la nueva tecnología, los operadores deben haber advertido con por lo menos un año de anticipación a los usuarios que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada, y ofrecer opciones para la sustitución de equipos terminales."*

## 3. Que mecanismos aplican los entes reguladores y de control de comunicaciones para verificar, monitorear y evaluar los niveles de calidad y cobertura del servicio de telefonía móvil.

Referente a la información de los mecanismos de control para verificar, monitorear y evaluar los niveles de calidad y cobertura de los servicios de comunicaciones, la ya citada resolución 1341 de 2009, no otorgó a la CRC ninguna competencia de vigilancia y control razón por la cual no contamos con la información solicitada.



No obstante, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones.

En este sentido, y vista la competencia genérica del MINTIC en el asunto de su petición, le informamos que conforme a lo establecido al artículo 20 del Decreto 2618 de 2012, corresponde a la Dirección de Vigilancia y Control—dependencia del MINTIC— la aplicación de mecanismos de control para verificar, monitorear y evaluar los niveles de calidad y cobertura de los servicios de comunicaciones. En este orden de ideas es la Dirección de Vigilancia y Control, la más competente para respuesta a su solicitud, razón por cual damos traslado para que dé trámite a su petición.

Cordial Saludo,

*Mariana Sarmiento G.*

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

Proyectado por: Lina Marcela Ardila.

Doctora:  
MARGARETH SOFÍA SILVA MONTAÑA  
Dirección de Vigilancia y Control  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Email: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)