

Rad. 2020814576
Cod. 2000, 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2020525651
Fecha: 31/12/2020 2:33:01 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF. Su solicitud de aclaración concepto emitido por la CRC en materia de planes de mejora requeridos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Esta Comisión ha recibido su comunicación, radicada internamente bajo el número 2020814576, en la cual se refiere a las facultades que tiene el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para solicitar planes de mejora ante situaciones de degradación de servicio, y solicita que se aclare si los planes de mejora para sectores de estaciones base cuando se presenta degradación del servicio, son los aplicables con base en la regulación cuando se trata de fallas de indisponibilidad de red reportadas por los operadores.

Previo a referirnos a su solicitud, se reitera 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, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta, en este caso sobre el alcance de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de calidad en la prestación de servicios de comunicaciones.

Ahora bien, en primer lugar es importante señalar que el Anexo 5.2-B define de manera precisa las condiciones en las cuales MinTIC puede solicitar la presentación de planes de mejora:

*"El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones **en cualquier caso** podrá solicitar al proveedor de redes y servicios la presentación de planes de mejora para sectores de estación base específicos, cuando dicho Ministerio determine que existe una degradación en la*

prestación de los servicios de comunicaciones, dichos planes para su ejecución, se regirán por los plazos establecidos en el presente Anexo.

(...)

*El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones **en cualquier caso** podrá solicitar al proveedor de redes y servicios la presentación de planes de mejora, cuando dicho Ministerio determine que existe una degradación en la prestación de los servicios de comunicaciones, dichos planes para su ejecución, se regirán por los plazos establecidos en el presente Anexo."(NSFT).*

Del texto transcrito, es claro que MinTIC puede solicitar planes de mejora de manera genérica ante la presencia de degradación del servicio; debe tenerse presente -tal como se explicó en el concepto del 21 de septiembre de 2020, radicado bajo el número 2020518166 - que la degradación se refiere a la desmejora de las condiciones en las cuales se provee un servicio, lo cual es acorde con la definición dispuesta por la Real Academia de la Lengua para dicho término¹.

Así las cosas, no es posible para esta Comisión concluir que la presentación de planes de mejora no es exigible ante incumplimientos del indicador de disponibilidad en el ámbito geográfico, y la materialización de situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, pues como se anotó, la regulación general define un margen de discrecionalidad para que MinTIC pueda determinar la ocurrencia de una degradación en la prestación de los servicios de comunicaciones. Siendo claro que la determinación de la existencia de una degradación corresponde al Ministerio, esta Comisión considera importante mencionar que al momento de identificarla, no es posible para MinTIC conocer si es atribuible a situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, y es en respuesta a este requerimiento que el PRST puede incluir en los planes de mejora que deba formular, las acciones o explicaciones a que haya lugar ante situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,

ADRIANA SANTISTEBAN GALÁN

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes (E)

Proyectó: Carlos Ruiz

Revisó: Guillermo Velásquez I.

¹ De acuerdo con la Real Academia de la Lengua, "Degradar" significa "*Reducir o desgastar las cualidades inherentes a alguien o algo*". Consulta realizada el 24 de noviembre de 2020, a través de <https://www.rae.es/drae2001/degradar>