



Rad. 2024700768  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2024.01.29 09:48:56 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia



## **REF: SU CONSULTA – Definición de condiciones de calidad e indisponibilidad asociado al servicio de datos fijos.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024700768, mediante la cual realiza la consulta ¿Se puede pactar por mutuo acuerdo que los valores objetivo de los indicadores de calidad e indisponibilidad asociados al servicio de datos fijos, sean menores a los establecidos en la Resolución CRC 6890 de 2022?.

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta, a saber:

Aclarado lo anterior, es de indicar que la regulación en lo que tiene que ver son su solicitud indica lo siguiente:

**"ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público.

*El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato, y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.*

*En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios.*

*No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes dos requisitos: (i) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de telecomunicaciones; y (ii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan y reglamenten.*

**PARÁGRAFO.** Los PRST, con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC, no estarán sujetos al cumplimiento de los indicadores establecidos en los artículos 5.1.3.1, 5.1.3.2, 5.1.4.1, 5.1.6.1 de la presente resolución, en los municipios identificados en el Anexo 5.7 del Título ANEXOS, conforme con las condiciones dispuestas en el artículo 5.1.1.6. de la presente resolución".

De la normatividad anteriormente transcrita se indica que: (i) el régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones aplica para todos los PRST que presten servicios al público, (ii) el régimen de calidad no es aplicable en los eventos en que las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas se hayan pactado por mutuo acuerdo entre las partes del contrato, sin embargo, dicha excepción, no exime al PRST de reportar los indicadores en el Anexo dispuesto para ello (iii) la inaplicación del régimen no se podrá pactar cuando: "(1) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de telecomunicaciones; y (2) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan y reglamenten".

Así las cosas, le informamos que ningún acuerdo privado puede ir en contra de lo establecido en la regulación y, sobre todo, las condiciones de calidad son de obligatorio cumplimiento para todos los



Digitally signed by  
**SARMIENTO ARGUELLO MARIANA**  
Date: 2024-01-29  
09:48:56 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

operadores, salvo las excepciones señaladas en la regulación, y en aquellos municipios exceptuados por el Anexo 5.7 de la Res 5050 de 2016.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos si requiere algo adicional.

Cordialmente,

SARMIENTO  
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.01.29 10:37:12 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Mireya Garzón / Julián Farías