

Rad. 2024800483
Cód. 2000
Bogotá D.C.



REF. Respuesta a su comunicación con asunto "***Derecho de petición de interés particular***"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024800483, en la que consulta sobre algunos aspectos de calidad del servicio y reportes de información sobre el particular.

Al respecto, 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)¹ 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.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

Al respecto, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

- 1. ¿Cuándo la falla no se genera en un equipo de terminal de acceso o en un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento señalados en el artículo 5.1.6.2 AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES de la Resolución CRC 5050 de 2016 debo realizar el reporte en el Módulo de registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones establecido mediante la Circular No. 0026 de 2023?**

¹ ARTÍCULO 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Respuesta de la CRC:

El artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) deben informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.

Ese mismo artículo señala qué se considera afectación del servicio de voz o datos a través de ubicaciones móviles y del servicio de datos de ubicaciones fijas, de la siguiente forma:

"(...) Para los PRST que presten servicios de voz o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.

Para los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento. (...)" (Subrayado fuera de texto).

Adicionalmente, el referido artículo 5.1.6.2 dispone que con ocasión de una afectación del servicio, en los términos mencionados, los PRST deberán presentar un reporte inicial donde informe de su ocurrencia al MinTIC, así como el plan de mejora y la información soporte correspondiente, dentro de unos plazos determinados. En este contexto, ese artículo indica que el reporte inicial, el plan de mejora, y la información señalada para el efecto deberán ser remitidos **a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine.**

De esta manera, el Ministerio mediante la Circular 026 de 2023 puso en conocimiento de los PRST el mecanismo, a través del cual se debe remitir –a esa entidad– la información a que se refiere el artículo 5.1.6.2 en comento, así como las instrucciones para su acceso.

A partir de lo expuesto, la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil en los términos del artículo analizado, deberá ser reportada al MinTIC, según los mecanismos que establezca esa autoridad. Cada PRST, según los criterios establecidos en la regulación determinará si se presenta o no una afectación del servicio.

2. Si no se presentan afectaciones en el servicio en los términos del artículo 5.1.6.2 AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES de la

Resolución CRC 5050 de 2016 y la Circular No. 0026 de 2023 debo reportar que no presente afectaciones?

Respuesta de la CRC:

Tal como se mencionó en respuesta anterior, el Ministerio determina la forma en que los PRST deben reportar las afectaciones del servicio de telecomunicaciones, para esto esa entidad expidió la Circular 026 de 2023, así como unos manuales de usuario que contienen el detalle correspondiente. Cualquier inquietud sobre esos documentos deberá ser remitida directamente al MinTIC.

En los anteriores términos damos respuesta a sus inquietudes, y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.02.05 16:53:33 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.