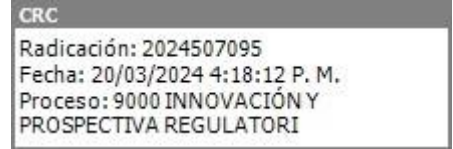




Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.03.20 16:28:20 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2024803938
Cód. 9000
Bogotá D.C.



REF: Respuesta a Traslado del Radicado ANE GD-002172-E-2024 - Quejas por falta de ubicación de antena en la vereda Montaña del municipio de Bituima (Cundinamarca).

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC) ha recibido su comunicación, con radicado 2024803938 del 11 de marzo de 2024, trasladada desde la Agencia Nacional del Espectro (en adelante, ANE), mediante la cual solicita intervención ante los operadores para que se ubique una antena en la vereda Montaña, zona rural del municipio de Bituima del departamento de Cundinamarca, con el propósito de mejorar el servicio de internet en la zona.

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta pertinente mencionar que esta Comisión 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. 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, ni tiene la posibilidad de asesorar a los peticionarios frente a situaciones particulares, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta.

Adicionalmente, es oportuno 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.

Así, con la finalidad de promover y regular la libre competencia, la CRC como órgano técnico nacional tiene funciones para regular el acceso y uso de redes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo las condiciones en las cuales sean utilizadas las infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones; sin embargo, la CRC



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

no tiene la facultad legal para exigirle al operador la instalación de infraestructura de telecomunicaciones, ni para indicarles las zonas geográfica donde deben desplegar la misma.

De hecho, los PRST cuentan con absoluta libertad para determinar las zonas en las cuales despliegan infraestructura para la prestación del servicio que ofrecen, salvo en lo relativo a las obligaciones de hacer contenidas en las subastas de espectro. Lo anterior, en la medida que el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 establece como principio orientador la libre competencia del servicio de telecomunicaciones, el cual se define en los siguientes términos:

“El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.”

De lo anterior se desprende que el despliegue de infraestructura como alternativa de solución, está estrechamente ligada a las funciones de fomento al acceso a las TIC, asignadas por ley al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

De acuerdo con lo anterior, ninguna entidad estaría facultada para exigir a un proveedor de servicios de telecomunicaciones que despliegue infraestructura para la prestación del servicio en zonas específicas del país, ello en la medida que dicha petición iría en contra del principio de libre competencia.

Así mismo, es de mencionar que si bien los PRST tienen libertad para decidir las zonas en las que despliegan su infraestructura, no se debe perder de vista que, en todo caso, están supeditados a cumplir con los requisitos y procedimientos técnicos, urbanísticos y jurídicos que establezcan los municipios para tal fin, en virtud del principio constitucional de autonomía que les asiste a las entidades territoriales para organizar su territorio.

En este sentido debe mencionarse que, en lo concerniente al despliegue de infraestructura para servicios de comunicaciones, a esta Comisión únicamente se le han otorgado dos competencias:

La primera de ellas consiste en resolver los recursos de apelación contra los actos emitidos por cualquier autoridad cuando estos se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en el numeral 18 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

La segunda competencia, prevista en el artículo 193 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 309 de la Ley 1955 de 2019 y el artículo 147 de la Ley 2294 de 2023, faculta a la CRC para

expedir conceptos respecto de la existencia de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, con el propósito de incentivar el despliegue de redes.

Específicamente, respecto a esta segunda competencia, le corresponde a esta Comisión la verificación de existencia de barreras, prohibiciones o restricciones que transitoria o permanentemente obstruyan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en un área dada sobre determinada entidad territorial, para posteriormente expedir el respectivo concepto, ya sea con la identificación de barreras, caso en el cual se incluyen planteamientos técnicos y jurídicos que apoyen a la autoridad territorial en la remoción de aquellas barreras u obstáculos a los que haya lugar; o en caso contrario, se acredita que el territorio se encuentra libre de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.

En este mismo sentido, en el año 2020 se actualizó el “Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Infraestructura de Redes de Telecomunicaciones”, en el cual se presentan recomendaciones en materia de despliegue de infraestructura, con el fin de que sea un instrumento guía para las entidades territoriales y que de esta manera eviten adoptar normas con barreras al despliegue de infraestructura. (Disponible en: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/micrositios/documents/buenas_practicas_de_despliegue_2020_0.pdf)

Por otra parte, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST)¹.

Al respecto, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

Por consiguiente, en lo que respecta a esta Comisión, le recordamos que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC en el Régimen de Calidad para los servicios de comunicaciones², compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios, tal como lo establece el Régimen de Protección al Usuario³ que se encuentra compilado en el Título II de la citada Resolución.

¹ Las únicas funciones de inspección, vigilancia y control que ostenta la CRC son las consignadas en los numerales 27 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionados por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, los cuales versan sobre control posterior de contenidos audiovisuales, asunto que no hace parte del objeto de su solicitud.

² Disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#T%C3%8DTULO%20V

³ Disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#T%C3%8DTULO%20II



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-03-20
16:28:20 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Repuesta a Traslado del Radicado ANE GD-002172-E-2024 - Quejas por falta de ubicación de antena en la vereda Montaña del municipio de Bituima (Cundinamarca). Página 4 de 5

En aplicación de lo anterior, le informamos que el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita por parte del operador o cualquiera de sus agentes, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. Así mismo, podrá elegir si quiere recibir dicha información a través de medios físicos o electrónicos. Si el usuario no elige, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico través del cual realizará dicho envío.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso e indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Ahora bien, tenga en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier Petición, Queja, Reclamo o Recurso a través de la línea de atención telefónica.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-03-20
16:28:20 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Repuesta a Traslado del Radicado ANE GD-002172-E-2024 - Quejas por falta de ubicación de antena en la vereda Montaña del municipio de Bituima (Cundinamarca). Página 5 de 5

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Como conclusión de la presente respuesta, queda claro que la CRC bajo ningún pretexto podría exigir a los PRST la instalación de una estación o ampliación de la cobertura de servicios de telecomunicaciones en la vereda Montaña del municipio de Bituima (Cundinamarca), y mucho menos podría imponer sanciones a dichos proveedores por el incumplimiento de los planes de expansión propuestos para las diferentes zonas del país de la mano de la entidad facultada para tal fin, ya que como se explicó, los PRST gozan de la libertad de determinar cómo hacen el despliegue de infraestructura necesaria para la prestación de los servicios que ofrecen, sin que ello les permita vulnerar los derechos de los usuarios y las condiciones de calidad establecidas en la regulación.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,
SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.03.20 17:02:47 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Celso Andrés Forero F.
Revisado por: Oscar Javier García.

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

