

Rad. 2024823782
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2024534967
Fecha: 12/11/2024 15:10:09
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

REF. Derecho de petición de consulta sobre el régimen de calidad del servicio de televisión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, por medio del radicado 2024823621, en la que nos realiza varias consultas frente al régimen de calidad del servicio de televisión. Estas se encuentran a continuación:

- «1. ¿A través de qué mecanismo se debe cumplir del numeral 1 del artículo 5º2.2.1 de la Resolución 5050 de 2016?
2. ¿El operador de televisión comunitaria debe acreditar que estableció los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, mediante la presentación de un documento que contenga la descripción de los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad del servicio o mediante los reportes establecidos en los artículos 5º2.2.4 y 5.2.3.1.?
3. En caso de que la respuesta al punto anterior sea que el operador de televisión comunitaria debe acreditar mediante documento escrito la existencia de los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad del servicio, ¿cuáles son los elementos mínimos o contenido del documento que describa los procedimientos y tareas necesaria para evaluar la calidad del servicio.?
4. Además de lo señalado en los artículos 5.2.2.4 y 5.2.3.1., ¿cuáles son las “tareas necesarias” a las que se refiere el numeral 1 del artículo 5.2.2.1. de la Resolución 5050 de 2016, para el caso de los operadores de televisión comunitaria?
5. Respecto del numeral 2 del artículo 5.2.2.1 de la Resolución 5050 de 2016, ¿en que (sic) forma se debería dar cumplimiento a la “implementación de sistemas de gestión y monitoreo” en redes coaxiales en su totalidad y las HFC.?

6. ¿Para acreditar la existencia de un sistema de gestión y monitoreo basta una prueba documental donde se describa el sistema o la existencia del mismo?

7. En términos generales, ¿el cumplimiento del artículo 5.2.2.1 de la Resolución 5050 de 2016, se podría acreditar con la presentación del formato T.2.1. y el formato QoS1 "Disponibilidad del Servicio", ¿junto con los con los registros y evidencias que permitan soportar la información contenida en los formatos o se requieren formatos o anexos adicionales? de requerirse formatos adicionales, les solicitamos informarnos sobre las características y requisitos que deberían cumplir los mismos.»

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse de conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

A continuación, procedemos a responder sus inquietudes:

- 1. Mecanismo para Cumplir con el Artículo 5.2.2.1 de la Resolución 5050 de 2016:** No se especifica un método o mecanismo concreto en la normativa para demostrar el cumplimiento del numeral 1 del artículo 5.2.2.1 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución 5050 de 2016. Por lo tanto, es responsabilidad del operador de televisión determinar, de manera autónoma, el mecanismo que utilizará para cumplir con lo estipulado.
- 2. Acreditación de Procedimientos para Evaluar la Calidad del Servicio:** El operador titular del servicio de televisión debe acreditar que ha establecido los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Esto puede hacerse mediante la presentación de un documento que describa dichos procedimientos y tareas tal como se establece en los artículos 5.2.2.2, 5.2.2.3, 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.1 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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.

- 3. Contenido Mínimo del Documento de Procedimientos y Tareas:** En caso de optar por documentar los procedimientos y tareas, el contenido mínimo debe permitir evidenciar la metodología de recolección de datos y cálculo del indicador de disponibilidad del servicio (QoS1), según los artículos 5.2.2.4 y 5.2.3.1.

En complemento de lo anterior, los procedimientos y tareas deben estar encaminados a la recolección y cálculo del indicador de disponibilidad del servicio (QoS1). Específicamente para las redes coaxiales o HFC analógicas, el indicador hace referencia a la indisponibilidad del servicio que se calcula en función del número de cortes del servicio, su duración y el número de usuarios afectados, tal y como se detalla en el artículo 5.2.3.1.

- 4. «Tareas Necesarias» para Operadores de Televisión Comunitaria:** Las «tareas necesarias» se refieren a aquellas que el operador considere esenciales para recolectar datos de disponibilidad del servicio y calcular el indicador de indisponibilidad del servicio conforme a lo establecido en los artículos 5.2.2.4 y 5.2.3.1.
- 5. Implementación de Sistemas de Gestión y Monitoreo en Redes Coaxiales y HFC:** El numeral 2 del artículo 5.2.2.1 exige la implementación de sistemas de gestión y monitoreo que, según la determinación del operador, sean necesarios para asegurar la correcta disponibilidad del servicio en redes coaxiales y HFC. Dichos sistemas deben respaldar el monitoreo del indicador de disponibilidad y mantener la información que demuestre los niveles de indisponibilidad, en línea con la metodología de medición de los artículos 5.2.2.4 y 5.2.3.1 mencionados previamente.
- 6. Prueba Documental para Acreditar el Sistema de Gestión y Monitoreo:** Para acreditar la existencia de un sistema de gestión y monitoreo, puede ser suficiente con que el operador documente dicho sistema y describa cómo respalda la recolección y monitoreo de datos para el cálculo de QoS1. En todo caso, corresponde a la autoridad de inspección, vigilancia y control, en este caso el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), revisar el contenido de dicho documento para analizar si cumple con lo dispuesto en la regulación.
- 7. Acreditación del Cumplimiento del Artículo 5.2.2.1:** El cumplimiento del artículo 5.2.2.1 puede acreditarse con el Formato T2.1 Literal B y el Formato QoS1 “Disponibilidad del Servicio”, siempre que se acompañen de registros y evidencias que respalden la información en los formatos. No se requiere un formato adicional, pero toda la información debe estar disponible para su verificación por las entidades de control.

Como se indicó previamente, la regulación no define un método o mecanismo específico para demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5.2.2.1 y, en este caso, en su numeral 2. En este sentido, se reitera que corresponde al operador de televisión determinar, de manera autónoma, el mecanismo que utilizará para cumplir con lo estipulado en el citado numeral.

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

Cordial Saludo,

HUGO HERNAN
ROMERO GARZON

Firmado digitalmente por HUGO
HERNAN ROMERO GARZON
Fecha: 2024.11.12 17:50:40
-05'00'

HUGO HERNÁN ROMERO GARZÓN
Coordinador de Relacionamiento con Agentes (E)

Proyectó: David Alberto Murillo N.
Revisó: Alejandra Arenas Pinto.