

Rad. 2024822480, 2024822481  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024535696 Fecha: 19/11/2024 1:28:02 P. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

**REF: Su comunicación con asunto «Consulta cumplimiento a la obligación establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016 artículo 5.1.7.1 OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA.»**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió la comunicación con radicados 2024822480 y 2024822481, en la que solicitó a esta entidad absolver unas consultas respecto a la forma en que debe determinarse el cumplimiento de los valores objetivo de los indicadores de datos móviles 4G cuando el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) haya presentado previamente planes de mejora en aplicación del artículo 5.1.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente forma:

«(i) De acuerdo con la regulación ¿cómo se debe(n) calcular el/los valores objetivos del mes de abril del año dos de nuestro ejemplo? Se debe tener que el mes de abril es el primer mes de los nueve (9) meses en que el PRSTM no debe reincidir [ver 03] y de acuerdo con el ejemplo que trae la regulación requiere tener en cuenta para su cálculo, las mediciones de los dos meses anteriores, es decir, de febrero y marzo. La consulta surge en consideración a que de realizarse la medición de la forma establecida implica que, el valor del indicador del mes de abril año 02 debe incluir las mediciones de los meses de febrero y marzo de año 02, cuyos meses, como se aprecia, se encuentran cobijados por el plan de mejora propuesto por el PRSTM [ver 04].

(ii) De no ser procedente tomar los dos meses cobijados por el plan de mejora (en este ejemplo abril y mayo), ¿Cómo se tomarían las medidas de abril y mayo para determinar el cumplimiento o no del plan de mejora para estos dos (2) primeros meses?»

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 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

Continuación: Su comunicación con asunto «Consulta cumplimiento a la obligación establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016 artículo 5.1.7.1 OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA.»

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 responder, de manera general, su consulta en los siguientes términos:

El artículo 5.1.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>1</sup> establece las situaciones que generan la obligación, a cargo de los PRSTM, de presentar planes de mejora y las condiciones en que estos deben ser presentados. Uno de esos casos corresponde al evento en el que se haya superado o no se hayan alcanzado, según el caso, los valores objetivo de los indicadores de datos móviles 4G, descritos en el artículo 5.1.3.2 de la resolución mencionada, cuya metodología de medición, cálculo y reporte se encuentra detallada en el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 5.1.7.1, dispone textualmente que MinTIC deberá verificar, entre otros aspectos «iii) que el ámbito geográfico no supere, dentro de los nueve (9) meses siguientes a la finalización de la ejecución del plan, los valores objetivo de los indicadores de que tratan los artículos 5.1.3.1, 5.1.3.2 y 5.1.4.1 de la presente resolución.» (Subrayado fuera de texto)

A su vez, la Parte 1 del Anexo 5.2-B de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contiene los parámetros bajo los cuales deben ser presentados los planes de mejora para servicios móviles, establece que «los planes de mejora presentados por el PRSTM deberán garantizar que no se supere nuevamente, dentro de los nueve (9) meses siguientes, posteriores a la finalización de la ejecución del plan de mejora, el valor objetivo de los indicadores que generaron la presentación del citado plan, dado que la reiteración de superación de indicadores en el periodo referido es causal de incumplimiento.» (Subrayado fuera de texto) Lo anterior, será verificado por MinTIC.

Conforme a las disposiciones mencionadas, el resultado esperado de la presentación y ejecución de los planes de mejora es que los PRSTM garanticen que no se vuelvan a superar o alcanzar los valores objetivo de los indicadores dentro de los nueve meses inmediatamente siguientes a la ejecución del respectivo plan.

En efecto, en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 5078 de 2017, la CRC explicó lo siguiente:

«[...] No obstante, teniendo en cuenta que el nuevo Régimen de Calidad de Servicios TIC tiene como enfoque la mejora continua de dichos servicios e impulsar la inversión por parte de los operadores para propender por el servicio de calidad que deben ofrecer a sus

<sup>1</sup> Modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022.

Continuación: Su comunicación con asunto «Consulta cumplimiento a la obligación establecida en la Resolución Página 3 de 4 CRC 5050 de 2016 artículo 5.1.7.1 OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA.»

usuarios, en la resolución final se establece que cuando el PRST supere los valores objetivo definidos para los indicadores o la disponibilidad de elementos de acceso, dicha condición no estará asociada al incumplimiento del indicador, sino que genera la obligación que el PRST realice el diseño, reporte y ejecución de un plan de mejora.

En todo caso, es de precisar que el diseño y ejecución del plan de mejora deben asegurar que no se vuelva a presentar la superación del valor objetivo de calidad por el período de tiempo que sea determinado en la regulación, toda vez que, si el indicador es superado nuevamente luego de la implementación y ejecución del plan de mejora, dicha acción generará de manera inmediata un incumplimiento de la regulación. Así las cosas, para aquellos indicadores definidos para los servicios de voz móvil y datos móviles y fijos, se determina que dentro de los nueve (9) meses posteriores a la ejecución del plan de mejora, cualquier reincidencia en la superación del valor objetivo representará un incumplimiento de la regulación.»<sup>2</sup> (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, la Resolución CRC 6890 de 2022 estableció los nuevos indicadores de calidad para el servicio de datos móviles<sup>3</sup>, y definió los procedimientos para la medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores basados en mediciones externas realizadas por los PRSTM a través de información capturada con el método Crowdsourcing, en el Anexo 5.3<sup>4</sup>.

Conforme al numeral 2 del literal A.4. del Anexo 5.3, el cálculo de cada uno de los indicadores de calidad del servicio de datos móviles debe realizarse empleando el promedio trimestral móvil simple en el mes más reciente de reporte, para cada uno de los ámbitos geográficos «Municipal», «Resto de departamento» o «Resto de municipio», utilizando la siguiente fórmula:

$$x_{t,j}^* = \frac{1}{N_{t=-2,j} + N_{t=-1,j} + N_{t=0,j}} \times \left( \sum_{i=1}^{N_{t=-2}} x_{t=-2,i,j} + \sum_{i=1}^{N_{t=-1}} x_{t=-1,i,j} + \sum_{i=1}^{N_{t=0}} x_{t=0,i,j} \right)$$

La misma fórmula establece la siguiente definición para la variable «t» y describe, a través de un ejemplo, la forma en que debe interpretarse:

«t: Se refiere a los meses que se tomarán para el cálculo del indicador. Dado que este indicador es trimestral, el valor de t va desde -2 hasta cero, donde cero corresponde al mes de reporte. **Ejemplo; en el caso del promedio trimestral móvil del mes de abril se tendrán en cuenta las mediciones de la calidad del servicio de datos móviles de los dos (2) meses anteriores al mes de reporte y el mes de reporte, es decir,**

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.crcoc.gov.co/es/biblioteca-virtual/documento-respuesta-comentarios-resolucion-5078>

<sup>3</sup> Artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022.

<sup>4</sup> Artículo 8 ibidem.

Continuación: Su comunicación con asunto «Consulta cumplimiento a la obligación establecida en la Resolución Página 4 de 4 CRC 5050 de 2016 artículo 5.1.7.1 OBLIGACIÓN DE DISEÑO, ENTREGA Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA.»

**se incluyen los meses de febrero, marzo y abril.»** (Negrilla fuera de texto)

En este orden de ideas, y en respuesta a su consulta, para determinar el promedio trimestral móvil del mes de abril, deberán tenerse en cuenta las mediciones de calidad de los dos meses anteriores, para el caso, febrero y marzo, independientemente de que durante esos meses el PRSTM se encuentre ejecutando un plan de mejora, pues la fórmula no establece ninguna excepción en ese sentido, y el PRSTM debe garantizar, en todos los casos, que dentro de los nueve meses siguientes a la ejecución del plan, no se vuelvan a superar o alcanzar los valores objetivo de los indicadores de calidad en el ámbito geográfico, conforme al artículo 5.1.7.1 y la Parte 1 del Anexo 5.2.-B de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En los anteriores términos damos respuesta a sus preguntas y estamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

HUGO HERNÁN  
ROMERO GARZÓN

Firmado digitalmente por HUGO  
HERNÁN ROMERO GARZÓN  
Fecha: 2024.11.19 22:27:47  
-05'00'

**HUGO HERNÁN ROMERO GARZÓN**

Coordinador (E) de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Lizzett Grimaldo Sierra

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto