



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2024.12.09 12:17:07 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2024825058
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024537778 Fecha: 9/12/2024 11:56:53 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA



REF: SU CONSULTA RESPECTO AL «PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIOS», CON RADICADO 2024825058.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, registrada bajo el radicado interno 2024825058, mediante la cual solicita orientación sobre el proceso que debe surtir para solicitar autorización en los eventos de interrupciones programadas del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5111 de 2017. Según indica, bajo su entendimiento, la norma establece que en los casos en los que el servicio se interrumpa por más de 30 minutos para realizar mantenimiento, pruebas u otras actividades asociadas a la mejora en la calidad del servicio, «el operador debe informar previamente al usuario con un mínimo de 3 días calendario de anticipación y, además, obtener autorización previa por parte de la CRC».

Con fundamento en lo señalado, solicita que:

(...)

Para asegurar el cumplimiento adecuado de esta disposición, agradecemos su colaboración brindándonos la siguiente información:

- 1. Procedimiento de Solicitud de Autorización:** Instrucciones específicas sobre el proceso para solicitar la autorización, incluyendo los medios de radicación disponibles (sistema de radicación electrónica, correo electrónico u otros).
- 2. Requisitos Documentales:** Detalles sobre la documentación o los datos específicos que deben acompañar la solicitud, tales como justificativos técnicos, planes de comunicación con los usuarios, cronogramas, o cualquier otro soporte requerido.
- 3. Plazos de Revisión y Respuesta:** Información sobre los tiempos de respuesta aproximados y el procedimiento a seguir para hacer seguimiento a la solicitud.
- 4. Otros Aspectos Relevantes:** Cualquier otro requisito o detalle que deba considerarse para obtener la autorización para la ejecución de estos mantenimientos.

Continuación: Su consulta respecto al «proceso de autorización para interrupciones programadas de servicios», Página 2 de 5
 con radicado 2024825058.

(...)

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de responder su inquietud, la Comisión considera pertinente mencionar que este pronunciamiento respecto de 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. De acuerdo con 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 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.

2. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

- ***Procedimiento de Solicitud de Autorización: Instrucciones específicas sobre el proceso para solicitar la autorización, incluyendo los medios de radicación disponibles (sistema de radicación electrónica, correo electrónico u otros).***
- ***Requisitos Documentales: Detalles sobre la documentación o los datos específicos que deben acompañar la solicitud, tales como justificativos técnicos, planes de comunicación con los usuarios, cronogramas, o cualquier otro soporte requerido.***
- ***Plazos de Revisión y Respuesta: Información sobre los tiempos de respuesta aproximados y el procedimiento a seguir para hacer seguimiento a la solicitud.***
- ***Otros Aspectos Relevantes: Cualquier otro requisito o detalle que deba considerarse para obtener la autorización para la ejecución de estos mantenimientos.***

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 CRC/

El texto normativo que tuvo en cuenta para plantear la consulta que es objeto de análisis fue modificado por otra disposición posterior. En efecto, la Resolución CRC 5111 de 2017², en su artículo 1, resolvió modificar el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, para ese momento, el texto regulatorio analizado quedó plasmado en los siguientes términos:

Artículo 2.1.10.6. Interrupciones programadas de los servicios. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador le debe informar al usuario dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación y obtener autorización previa de la CRC. En este caso no aplica la compensación automática.

Las reglas contenidas en la disposición en comento coinciden con los supuestos descritos en la consulta. Como se aprecia, allí se establece que en los eventos de interrupciones programadas de los servicios que superen los 30 minutos, por razones que se asocien con la mejora en la calidad del servicio, el operador debía informar al usuario de tal situación con 3 días calendario de antelación. A su vez, para tal efecto, la regulación establecía que el operador debía recibir autorización previa de esta Comisión.

Sin embargo, como se anunció, ese texto fue objeto de varias modificaciones. Precisamente, mediante la Resolución CRC 5930 de 2020, la Comisión actualizó algunas disposiciones que integran el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019³. En particular, el artículo 2 de la Resolución CRC 5930 de 2020 ordenó modificar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en los siguientes términos:

Artículo 2.1.10.6. Interrupciones programadas de los servicios. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este caso no aplica la compensación automática.

Como se aprecia, en la regulación vigente se introdujo una modificación específica relacionada con la entidad frente a la cual los operadores deben surtir el deber de informar las interrupciones programadas de servicios. El cambio referido, entonces, supone que los operadores deben agotar el deber de informar, de forma previa, ante la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y no ante la Comisión. Nótese que la modificación surtida está justificada en la organización institucional que el legislador efectuó al

² «Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

³ «Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones».

Continuación: Su consulta respecto al «proceso de autorización para interrupciones programadas de servicios», Página 4 de 5
 con radicado 2024825058.

momento de expedir la Ley 1978 de 2019, en tanto que al reasignar funciones estableció que el MinTIC, en sede de sus competencias, es competente para adelantar la inspección, vigilancia y control del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De allí que la regla establecida en la regulación se haya ajustado con el propósito de garantizar el adecuado ejercicio de las funciones definidas por el legislador.

De igual modo, la regulación surtió modificación en las condiciones aplicables a la autorización previa de la que trataba la Resolución CRC 5111 de 2017. Las reglas contenidas en la regulación vigente no establecen que el deber de informar la interrupción programada de los servicios suponga una autorización por parte de la entidad competente. Actualmente, el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 solo establece el deber a cargo de los operadores de informar de manera previa al MinTIC de las interrupciones programadas del servicio, sin que se haya establecido de forma expresa que, a efectos de su procedencia, sea necesaria la autorización aludida por parte de la entidad competente.

Según se observa, la información requerida corresponde a las funciones que el legislador le confirió al MinTIC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019⁴ y el artículo 21 del Decreto 1064 de 2020⁵. Con base en lo indicado, tenga en cuenta que, en el marco de sus competencias constitucionales, legales y reglamentarias, el MinTIC es el encargado de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.

Con fundamento en lo indicado, la Comisión le informa que, en ejercicio del deber establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, le trasladará lo propio al MinTIC para que sea esta, dentro de sus competencias, quien le atienda su solicitud, según corresponda.

⁴ «Artículo 18. Funciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, además de las funciones que determinan la Constitución Política, y la Ley 489 de 1998, las siguientes:

(...)

11. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.»

⁵ «Artículo 21. Dirección de Vigilancia, Inspección y Control. Son funciones de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, las siguientes:

1. Dirigir los procesos y procedimientos de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del régimen de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y postal, de orden legal, reglamentario, contractual y regulatorio de quienes provean servicios de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y de los servicios postales, de responsabilidad del Ministerio, y expedir los actos administrativos requeridos en cada proceso.

2. Orientar a los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales en la implementación de medidas para el cumplimiento de sus obligaciones y para el fomento de la cultura de la legalidad.

3. Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias a cargo de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.»



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2024-12-09
 12:17:07 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Su consulta respecto al «proceso de autorización para interrupciones programadas de servicios», Página 5 de 5
 con radicado 2024825058.

Finalmente, la Comisión encuentra pertinente informarle que, a efectos de garantizar la consulta actualizada de la Resolución CRC 5050 de 2016, se pone a su disposición el siguiente enlace:
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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

Cordial saludo,
 MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2024.12.09 14:21:28 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.



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