



RESPUESTA A RADICACIÓN ENTRADA No. 2024827943

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Jue 9/01/2025 9:59 AM

CC enviocorreocertificado@correocertificado-4-72.com <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2025500247

Rad. 2024827943

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN. TRASLADO POR COMPETENCIA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió la comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2024827943, mediante la cual remite el recurso de reposición y en subsidio de Apelación contra la respuesta brindada por la CRC el 4 de diciembre de 2024, bajo el radicado de salida 2024537531, por temas relacionados con la velocidad de subida y de bajada que le ofrece el proveedor de redes y servicios Movistar.

Ahora bien, 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 (CPCACA) 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.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

En la solicitud realiza las siguientes peticiones, las cuales serán abordadas en el orden propuesto en la comunicación:

PETICIONES

1. REVOCAR parcialmente la respuesta del 4 de diciembre de 2024, complementándola específicamente con un CONCEPTO TÉCNICO que abarque:

a) Definición técnica precisa de "megas simétricas" en el contexto de servicios de internet b) Requisitos técnicos

mínimos para garantizar velocidades simétricas de 700 megas c) Estándares técnicos de medición aceptables internacionalmente d) Diferencias técnicas entre velocidad teórica y velocidad efectiva e) Parámetros técnicos que deben cumplirse para publicitar determinadas velocidades

RTA CRC/ En atención a su primer interrogante, es de señalar que regulatoriamente no se tiene contemplada una definición de "megas simétricas", sin embargo podría entenderse que cuando se habla de velocidad simétrica se hace referencia a que la velocidad que se puede alcanzar de subida es la misma que se puede alcanzar de bajada. Ahora bien y sin tener claro las condiciones pactadas en el contrato se entiende que la velocidad ofrecida es de 700 megas, esto significa que serían 700 Mbps de subida y 700 Mbps de bajada.

En cuanto a los estándares técnicos de medición, amablemente lo invito a consultar la recomendación de la UIT, UIT-T Rec. E.802 (02/2007) que es la que establece el marco metodológico para mediciones de calidad del servicio y la Recomendación UIT-T E.812 (05/2020) y la Enmienda 1, que es la de mediciones mediante herramientas de externalización masiva como las que disponen los PRSTM en sus páginas.

Ahora bien, respecto de las diferencias entre velocidad efectiva, le ilustro sobre la definición que la Resolución CRC 5050 de 2016:

«VELOCIDAD EFECTIVA: Es la capacidad de transmisión medida en kbps garantizada por el Proveedor de Servicios de Internet (ISP) en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales» y la velocidad teórica es la máxima velocidad que puede alcanzar una red, cuando esta funciona en condiciones ideales, esto quiere decir que no es afectada por ningún factor externo o interno.

En cuanto a cómo debe publicitarse ciertas velocidades, se debe tener en cuenta que la definición del indicador de velocidad es la siguiente: «Velocidades mínimas de carga y descarga deben ser iguales o superiores a la información de la velocidad ofrecida de carga y descarga, respectivamente, del plan contratado», en este sentido lo que ofrece el PRST en su publicidad debería ser lo que le entrega al usuario para no caer en publicidad engañosa, sin embargo, es un tema de la SIC.

Sobre el particular, es de reiterar lo que fue indicado en el radicado 2024537331 en relación a que los operadores están en la obligación de cumplir con las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención.

Antes que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador debe informarle las condiciones y restricciones, información que debe tener a disposición del usuario por lo menos durante 6 meses, para que este la pueda consultar en cualquier momento.

Así mismo, le informamos que el contrato de prestación del servicio de acceso a Internet fijo o móvil debe incluir: la velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), las tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida en el plan.

El usuario puede consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet, tanto para envío como para descarga de información, a través de la aplicación de su elección. Para el servicio de Internet (móvil o fijo), el usuario puede consultar esta información a través de la aplicación gratuita que debe tener el operador.

2. ACLARAR técnicamente:

- La viabilidad de ofrecer servicios de 700 megas simétricas
- Los factores técnicos que pueden afectar la velocidad ofrecida
- Los métodos de medición técnicamente aceptables
- Las condiciones técnicas necesarias para garantizar el servicio ofrecido

RTA CRC/ En cuanto a lo preguntado en el siguiente punto, es de indicar que si es viable técnicamente que un proveedor de redes y servicios pueda ofrecer 700 Mbps.

Respecto de los factores técnicos que puedan afectar la velocidad son muchos, pueden ser externos o internos por ejemplo reuso aplicado por los PRST, los equipos usados por los usuarios y la cantidad de equipos conectados, el tipo de cables usados, si se conecta al router por cable o por WiFi, interferencias electromagnéticas para el caso de cobre en caso de fibra óptica el cable de fibra se recomienda que el mismo se encuentre lo más recto posible, pues si el cable tiene muchas curvas eso podría afectar.

3. ESTABLECER desde el punto de vista técnico-regulatorio:

- Los parámetros objetivos para medir el cumplimiento de velocidades ofrecidas
- Las condiciones técnicas que deben cumplirse en la publicidad de servicios
- Los estándares técnicos aplicables según la Resolución CRC 5050 de 2016

RTA CRC/ Ver respuesta en el punto 2 y adicionalmente consultar el ANEXO 5.1-B de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde encontrará todo lo concerniente respecto del indicador de velocidad denominado CONDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS.

PETICIONES

1. REVOCAR parcialmente la respuesta del 4 de diciembre de 2024, en el sentido de complementarla con:

a) Concepto técnico sobre la interpretación de "700 megas simétricas" b) Pronunciamiento sobre la viabilidad técnica del servicio ofrecido c) Evaluación de la posible violación al régimen de protección de usuarios

2. EMITIR concepto técnico sobre las prácticas de publicidad y oferta de servicios de internet que no corresponden con las capacidades técnicas reales.

3. ESTABLECER si existe violación a la Resolución CRC 5050 de 2016 cuando se publicitan servicios con características técnicamente inalcanzables.

RTA CRC/ Es de señalar que conforme a las funciones atribuidas a esta Entidad mediante el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC NO tiene competencia para resolver los recursos de reposición y en subsidio de Apelación. Se precisa que esta Comisión está facultada para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016), pero legalmente no tenemos competencia para vigilar, controlar o sancionar al proveedor de servicios por los motivos que expone en su comunicación.

Por lo anterior, de acuerdo con el RPU y el art 53 o 54 de la Ley 1341, los recursos de reposición respecto de los pronunciamientos de los PRTS los debe resolver la SIC y que en ese orden de ideas no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el recurso en cuestión.

Finalmente, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozca su solicitud y adelanten las acciones que estimen necesarias.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#). Cordial saludo,



www.crcom.gov.co



Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.