



Rad. 2025802718
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.04.21 09:01:42 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025511727 Fecha: 16/04/2025 5:26:50 P. M. Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Su solicitud relacionada con las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido el traslado efectuado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), radicado internamente bajo el número 2025802718, contenido de su solicitud sobre las condiciones de prestación del servicio de acceso a internet en Colombia.

Previo a dar respuesta a sus preguntas, 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 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, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Ahora bien, es importante anotar que, en atención a lo establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada mediante la Ley 1978 de 2019, la CRC no ostenta facultades de vigilancia, inspección y control, las cuales se encuentran a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y de la SIC, por lo que no se abordará la pregunta 3 «¿Qué medidas de vigilancia y control efectúa el Ministerio en la prestación óptima de dicho servicio?». Las demás preguntas serán abordadas en el marco de las competencias de la CRC, sin perjuicio de las respuestas que hayan sido dadas a Usted por las mencionadas entidades.

Así, transcribimos cada una de sus preguntas para seguidamente incluir las consideraciones de la comisión en el marco de sus competencias:

1. ¿Qué medidas regulan la prestación del servicio de internet en las diferentes bandas?

Respuesta CRC:

Para dar respuesta a esta pregunta, es importante tener en cuenta el principio de neutralidad tecnológica establecido en el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009. Este principio garantiza la libre adopción de tecnologías por parte de los operadores, permitiendo que estos elijan las tecnologías más adecuadas para la provisión de servicios a sus usuarios y propendiendo por la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones. En ese sentido, se aclara que el acceso a internet

puede ser provisto a través de redes fijas y móviles, y en este último caso resulta aplicable la referencia a bandas de frecuencia diferentes.

De cualquier modo, la Comisión ha adoptado diversas medidas para garantizar la calidad y cobertura del servicio, enmarcadas en la Resolución CRC 5050 de 2016¹, en donde se establecen reglas independientes de la tecnología de acceso o la banda de frecuencia que el operador móvil emplee para proveer servicios a sus usuarios.

Se destacan las condiciones generales de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones definidas en el Título II, asegurando, entre otros aspectos, que los proveedores suministren información clara, transparente y veraz sobre las condiciones de prestación de los servicios, e incluyendo la obligación de los proveedores de respetar los derechos y obligaciones derivados del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

Asimismo, en el Título V, se detallan los parámetros de calidad que los proveedores deben cumplir para garantizar un servicio eficiente y de alta calidad, incluyendo la gestión del tráfico en las redes y la priorización del mismo, asegurando que los usuarios reciban la velocidad de internet contratada y que se mantenga la calidad del servicio en todo momento.

2. ¿Qué empresas están autorizadas en Colombia a prestar el servicio de internet y en que bandas?

Respuesta CRC:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, en Colombia existe un régimen de habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, el cual se formaliza con la inscripción en el registro de TIC, conforme a lo establecido en el Decreto 4948 de 2009. Esto significa que cualquier empresa que cumpla con los requisitos puede ofrecer servicios de telecomunicaciones, incluyendo el acceso a internet.

Para los servicios móviles, además de la habilitación general, las empresas deben obtener permisos específicos para el uso del espectro radioeléctrico. Estos permisos son otorgados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y son necesarios para operar en las diferentes bandas de frecuencia disponibles.

Es importante destacar que las disposiciones regulatorias en materia de protección a los usuarios y calidad de los servicios son independientes de la banda de frecuencia empleada, lo cual implica que las condiciones y obligaciones establecidas por la CRC aplican de manera uniforme, sin importar la banda de frecuencia en la que opere el servicio.

En todo caso, para consultar la asignación de frecuencias a cada operador en el país, puede acceder al Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias (CNABF), el cual es administrado por

¹ Disponible en https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

la Agencia Nacional del Espectro (ANE), en donde se proporciona información detallada sobre las bandas de frecuencia asignadas y las condiciones de uso para cada operador².

4. ¿Cuál es la medida de control que el Ministerio ha adoptado para garantizar a los usuarios de internet en Colombia que lo que adquieren con las empresas de internet sea lo efectivamente entregado a los diferentes usuarios?

5. ¿Cómo garantiza el ministerio que si un usuario adquiere 350 Megas sea eso lo efectivamente recibido?

Respuesta CRC:

Para aportar a la respuesta a estas preguntas, sin perjuicio de lo explicado por el MinTIC o la SIC sobre las acciones que adelantan en ejercicio de sus competencias, es importante señalar que la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que las ofertas comerciales de acceso a Internet deben referirse a velocidades efectivas. Según la Resolución CRC 5050 de 2016, la velocidad efectiva se define como las velocidades mínimas de carga y descarga relacionadas con la oferta comercial. Esto implica que los proveedores de servicios de internet deben asegurar que la velocidad ofrecida al usuario coincida con la velocidad efectiva, considerando un margen de tolerancia para descartar mediciones atípicas³.

6 ¿A qué sanciones se ven avocadas las diferentes entidades prestadoras del servicio de internet por no entregar a sus usuarios lo acordado?

Respuesta CRC:

A manera de referencia, cabe recordar que los proveedores del servicio de internet en Colombia están sujetos a un régimen de sanciones establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y son aplicadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), quienes tienen la facultad de vigilancia, inspección y control sobre los proveedores de servicios de telecomunicaciones. Sin perjuicio de las respuestas por parte de la SIC y el MinTIC, cabe anotar que el régimen de sanciones busca garantizar que los proveedores cumplan con sus obligaciones y mantengan un servicio de calidad para los usuarios, con base en los siguientes criterios generales:

- **Multas:** Las entidades pueden ser multadas por incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos. Estas multas pueden ser significativas y buscan disuadir a los proveedores de incumplir con los estándares de calidad y eficiencia establecidos.
- **Suspensión de permisos:** En casos graves de incumplimiento, los permisos para el uso del espectro radioeléctrico pueden ser suspendidos. Esto afecta directamente la capacidad de la entidad para operar y prestar servicios de internet.

² Información disponible en <https://www.ane.gov.co/SitePages/Gesti%C3%B3n%20t%C3%A9cnica/index.aspx?p=20>

³ Al respecto, la guía ETSI EG 202 057 P4 establece márgenes de error que permiten descartar el 5% de las mediciones más bajas y el 5% de las mediciones más altas.

- **Revocación de permisos:** Si una entidad incurre en incumplimientos reiterados o graves, los permisos pueden ser revocados, lo que implica la pérdida del derecho a utilizar el espectro radioeléctrico y, por ende, la imposibilidad de continuar prestando servicios de internet.

7. ¿Cómo garantiza el Ministerio los descuentos que las diferentes entidades prestadoras del servicio de internet deben hacer a sus usuarios por no entregar la cantidad de megas contratado? (...)” (sic).

Respuesta CRC:

Sin perjuicio de las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanten el MinTIC y la SIC, cabe señalar que la regulación expedida por la CRC define un esquema de compensación automática diseñado para proteger a los usuarios de servicios de internet contra interrupciones no planificadas y deficiencias en la calidad del servicio, así:

- Los operadores de servicios de internet están obligados a compensar automáticamente a los usuarios cuando la velocidad efectiva no corresponde con la señalada en el contrato, conforme a los parámetros definidos en la regulación. Esta compensación se realiza sin necesidad de que el usuario presente una reclamación.
- La compensación se calcula en función del tiempo durante el cual el servicio no cumplió con los parámetros de calidad establecidos. Los operadores deben aplicar un descuento proporcional al tiempo de afectación sobre el valor del servicio contratado.
- La compensación se refleja en la factura del usuario en el siguiente ciclo de facturación. En el caso de usuarios prepago, se realiza una recarga automática del saldo correspondiente.
- Los operadores deben monitorear continuamente la calidad del servicio y reportar a la CRC cualquier incumplimiento.
- No se aplica compensación en casos de fuerza mayor o cuando la interrupción del servicio sea causada por el usuario.

Este marco regula las condiciones bajo las cuales se debe proporcionar la compensación, así como los métodos específicos para calcularla y aplicarla, asegurando así la responsabilidad y el compromiso de los operadores hacia sus usuarios.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.04.21 09:11:01 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Carlos Ruiz

Revisado por: Guillermo Velásquez