



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025813423

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

Fecha Vie 27/06/2025 8:23 PM

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

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>



RADICACION DE SALIDA No. 2025519797

Rad. 2025813423

Cod. 4000

Bogotá D.C.



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

ASUNTO: REPORTE TÉCNICO Y QUEJA FORMAL - AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR INTERFERENCIA 5G - AMAGÁ, ANTIOQUIA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025813423, la cual versa sobre temas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

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 (CPACA)¹ 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.

2. Respecto de lo solicitado en su comunicación

«A la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC:

- Evaluar el impacto de interferencias sobre la calidad del servicio al usuario.

RESPUESTA CRC

Inicialmente es de indicar que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de televisión en todas sus modalidades.

En ejercicio de sus facultades legales, la Comisión, a través de la Resolución CRC 6890 de 2022 estableció el régimen de calidad para los servicios de televisión, compilado en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo es de señalar que, corresponde a la autoridad de inspección, vigilancia y control, en este caso el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley, (Artículo 18 numeral 11, Ley 1341 de 2019)

Finalmente, dentro de las funciones de la ANE, tenemos la vigilancia y control del espectro, la identificación y localización de fuentes de interferencia, la investigación de posibles infracciones, y la aplicación de sanciones si es necesario. Además, la ANE realiza mediciones técnicas para verificar el cumplimiento de la normatividad y diseñar e implementar políticas para el control del espectro.

En ese sentido en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado a dichas entidades para que en ejercicio de sus competencias revisen su solicitud.

- Considerar criterios diferenciados de protección para pequeños prestadores.

RESPUESTA CRC

En atención a este interrogante, es de señalar que las obligaciones de calidad que deben cumplir los prestadores del servicio de televisión sin importar la modalidad bajo la cual presten su servicio, se encuentran descritas en el artículo 5.2.2.1 de la Sección 2 “OBLIGACIONES DE CALIDAD DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN” del Capítulo 2 “RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN” del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual se transcribe a continuación:

“ARTÍCULO 5.2.2.1. OBLIGACIONES GENERALES. Todos los operadores titulares del servicio de televisión, sin importar la modalidad bajo la cual presten su servicio, deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Establecer los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, generando y presentando los reportes que se indican 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 y el Literal A del Formato T.2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 TÍTULO- REPORTES DE INFORMACIÓN.
2. Disponer los medios e implementar los sistemas de gestión y monitoreo del servicio que consideren adecuados para asegurar los indicadores de calidad de servicio y sustentar los niveles alcanzados en los reportes de calidad establecidos en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO V.
3. Mantener los registros de monitoreo y comportamiento de la red y del servicio, así como, la información fuente independientemente de los tratamientos estadísticos que requiera la información para la presentación de los resultados,

como mínimo, por tres (3) periodos de reporte, para la posible verificación de los mismos por parte de las autoridades de vigilancia y control competentes y como insumo para análisis regulatorios que la CRC pueda adelantar.

4. Presentar un informe semestral que deberá incluir un resumen de todas las incidencias producidas en el servicio, sin perjuicio de otra información que pueda ser requerida por las autoridades de vigilancia y control. Este informe debe ser presentado por los operadores del servicio de televisión que cuenten con más de doce mil quinientos (12,500) suscriptores al final del periodo de reporte, dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación del semestre. En todo caso, los demás operadores del servicio de televisión deberán tener disponible esta información para consulta de las mencionadas autoridades.

PARÁGRAFO. Se entiende por incidencia aquel suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador."

Por lo anterior, es preciso indicar que la regulación ya prevé en el régimen de calidad criterios diferenciales para pequeños operadores, como es el caso de las medidas en donde los operadores del servicio de televisión con menos de 12.500 suscriptores, no tiene la obligación de cumplir con los indicadores de calidad previstos en la regulación.

Igualmente, y en lo que tiene que ver con las metodologías de medición dentro del régimen de calidad, es de señalar que el artículo 5.2.3.1. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (QOS1), de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone lo siguiente:

"(...)

2. Alguno de los canales de televisión ofertados por el operador no se transmite.

No se considerará indisponibilidad del servicio cualquiera de las situaciones anteriores, en aquellos casos en los que la pérdida de servicio sea originada por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o dentro de una ventana de mantenimiento preventivo, para lo cual los operadores de televisión abierta radiodifundida deberán informar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC, a través de los formatos o mecanismos que este Ministerio determine, con al menos 7 días antes de ejecutar el mantenimiento preventivo que se va a realizar. Si el mantenimiento preventivo no es informado se entenderá el servicio como indisponible.

Igualmente, el reporte deberá incluir el cálculo de disponibilidad incluyendo las fallas causadas por interferencias, fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o mantenimientos preventivos y el cálculo sin incluir estas fallas, de modo que sean comparables los resultados en ambas circunstancias".

En ese sentido, en materia de medición de la disponibilidad del servicio, la regulación también contempla exclusiones que pueden originarse por hechos de terceros, fuerza mayor o caso fortuito, situaciones que deberán ser informadas a la Dirección de Vigilancia y Control del MinTIC, por ser la entidad que ostenta dichas funciones.

- Analizar medidas regulatorias para garantizar la sostenibilidad del servicio frente a eventos de esta naturaleza

RESPUESTA CRC

Sobre el particular, se reitera lo manifestado en la respuesta anterior, en relación a situaciones originadas por hechos de terceros, fuerza mayor o caso fortuito.

Ahora bien y con fines ilustrativos le informo que de conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace:
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

El RPU establece como principio la calidad en la prestación de los servicios, en este sentido el artículo 2.1.1.2.3. dispone lo siguiente:

«2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación».

Asimismo, el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

«2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.» (NFT)

De esta manera, es importante tener en cuenta que el usuario tiene derecho a recibir los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente. En caso de presentarse fallas en el servicio que afecten dicha continuidad, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título ANEXOS TÍTULO II.

Así las cosas y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, la SIC, como entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, tiene la facultad de requerir información a los operadores sobre las interrupciones del servicio y verificar que las exoneraciones de cobro se apliquen correctamente cuando corresponda. En este sentido, los operadores deben contar con registros y evidencias que respalden las causas de la afectación del servicio.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

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

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025813423

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Email: minticresponde@mintic.gov.co

Agencia Nacional del Espectro (ANE)

Email: contactenos@ane.gov.co

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,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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.