



RESOLUCIÓN No. **5952** DE 2020

"Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones"

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

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 Comisión de Regulación de Comunicaciones -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, la cual, le es aplicable a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Que de acuerdo con lo previsto en el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019¹, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión.

Que en ejercicio de sus facultades legales la CRC expidió, a través de la Resolución CRC 4735 de 2015² y la Resolución CRC 5078 de 2016³, el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones, el cual se encuentra recogido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴ establece que durante el tiempo que dure la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública, **"no se hará exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones prestados por los PRST en las zonas afectadas"**⁵, con lo cual, declarada la emergencia en todo el territorio nacional en los términos anteriormente indicados, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se encuentran relevados del cumplimiento de los indicadores de calidad, mientras se mantenga esta declaratoria de conformidad con los plazos previstos en el ordenamiento constitucional.

Que en adición a los indicadores de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el régimen de calidad definido en el Título V de la mencionada resolución

¹ La Ley 1978 de 2019, estableció de manera general que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión, mientras que los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes y por la Ley 1341 de 2009 en las disposiciones específicas expresamente señaladas para estos servicios.

² "Por la cual se establece el régimen de calidad para los servicios de televisión y se dictan otras disposiciones."

³ "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones"

⁴ *Perteneciente a la Sección 1, Capítulo 14 "REGLAS, LINEAMIENTOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRST FRENTE AL SISTEMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIAS (SNTE) EN COLOMBIA".*

⁵ *Negrilla fuera de texto.*

contempla obligaciones de medición, cálculo y reporte de estos indicadores a través del Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones - SIUST.

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

Que igualmente el artículo 49 de la Carta Política preceptúa que "[!]a atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

Que el párrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, establece que *"en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada"*.

Que atendiendo a las directrices de la Organización Mundial de la Salud -OMS-, el Presidente de la República de Colombia, informó a la opinión pública que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró emergencia sanitaria en el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Que de acuerdo con el artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 de la Constitución Política, que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país o que constituyan grave calamidad pública, el Presidente de la República, podrá con la firma de todos los ministros, declarar el estado de emergencia por periodos hasta de treinta (30) días, que sumados no podrán exceder noventa (90) días en el año calendario.

Que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020⁶, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, justificado en *"la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos 212 y 213 de la Constitución Política"*.

Que el 17 de marzo de 2020 mediante comunicación radicada internamente en la CRC bajo el número 2020802506, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO, la Asociación de la Industria Móvil de Colombia - ASOMÓVIL y la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones -ASJET; manifestaron que *"es importante poner a su consideración la necesidad de hacer ajustes regulatorios y/o flexibilizar la aplicación de algunas normas de manera temporal y provisional entre tanto, se soluciona la emergencia sanitaria en mención, así como, la imperante necesidad de coordinar con las demás autoridades administrativas, a efectos de que las medidas preventivas que se tomen no afecten la prestación del servicio, y por lo tanto se permita el desplazamiento de cuadrillas y personal necesario, aún en zonas donde se haya decretado el toque de queda, con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación de dichos servicios"*.

Que en atención a lo anterior, las asociaciones remitentes de la referida comunicación, en relación con los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles, dispuestos en el artículo 5.1.3.3. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, indicaron que *"la medición de este indicador, así como el mantenimiento y funcionamiento de las sondas (equipos) implica grandes esfuerzos por parte de los operadores de telecomunicaciones, sobre todo en términos de desplazamiento de cuadrillas de personal diariamente para lograr, en el máximo posible, que se tome la totalidad de las muestras establecidas en la regulación"*, por lo cual solicitan *"suspender la metodología de medición de sondas dispuesta en la citada norma"*, bajo el argumento que *"en la práctica su funcionamiento nada tiene que ver con la gestión de las redes para procurar la prestación continua y eficiente del servicio."*

⁶ "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional."

Que adicionalmente las asociaciones peticionarias, manifestaron que *"es importante revisar las medidas frente a los indicadores de gestión de red, en la medida que ante la situación de emergencia decretada los servicios se están viendo forzados a trabajar bajo condiciones atípicas, como lo son cantidad de tráfico, migración de las zonas en que se está haciendo uso de los servicios, por lo cual las empresas están dedicadas y enfocan sus esfuerzos en la gestión de red a mantener la continuidad en la prestación de los servicios, sin embargo en situaciones como estas no se puede desconocer que los indicadores de red se verán afectados"*.

Que en línea con lo anterior, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO, mediante comunicación radicada bajo el número 2020802606 del 19 de marzo de 2020, solicitó a esta Entidad *"suspender de manera provisional normas de calidad que no estén asociadas directamente a garantizar la continua prestación del servicio y congelar temporalmente los indicadores de calidad"*, argumentando que *"la declaratoria de toque de queda que se están decretando en diferentes zonas del país, afectan los tiempos de atención y por ende los indicadores de red se verán impactados de manera directa e imposibilitaran (sic) atender las fallas que se presenten en los tiempos requeridos"*.

Que el Gobierno Nacional, mediante Decreto 464 del 23 de marzo de 2020⁷, dispuso en su artículo 6 que *"durante el estado de emergencia económica, social y ecológica flexibilizarán las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio. La Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones que flexibilizan las obligaciones específicas"*.

Que conforme se indicó previamente, las circunstancias que impone el estado de emergencia declarado por el Gobierno Nacional a causa del brote del Virus COVID-19 comportan para los proveedores del servicio de datos móviles y de televisión, dificultades en la recolección de las muestras que integran las mediciones, así como para las actividades de procesamiento y reporte de resultados como lo exige la regulación. Tales dificultades derivan de las restricciones a la circulación de personas y otras medidas de aislamiento social. Lo anterior, se suma a las condiciones excepcionales de funcionamiento que en este momento están enfrentando las redes, que obligan a los Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones -PRST- a destinar todos los recursos posibles para preservar la continuidad en la prestación de los servicios, considerando además, que dicha continuidad se convierte en un interés de capital importancia, dado el estado de cosas que supone la emergencia por la que atraviesa el país.

Que las anteriores circunstancias sustentan la necesidad de adoptar en el momento inmediato una medida transitoria que exima a los proveedores del servicio de datos móviles y de televisión de otras cargas contenidas en el régimen de calidad que no se encuentran cubiertas dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo anterior puesto que la exclusión contenida dentro del mencionado artículo se centra exclusivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, resulta necesario suspender temporalmente las obligaciones relacionadas con la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad asociados a la prestación del servicio de datos móviles para tecnología de acceso 3G, y los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV.

Que en cuanto al reporte inicial y al reporte ampliado de que tratan los incisos 4 y 5, y el párrafo del artículo 5.1.6.3. sobre afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, resulta pertinente relevar temporalmente a los PRST de realizar esta clase reportes, con lo cual, únicamente deberán remitir los planes de mejora a los que se refiere la mencionada disposición.

Que si bien el presente acto administrativo tiene como objeto la suspensión temporal de las obligaciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los referidos indicadores de calidad para los servicios de datos móviles para tecnología de acceso 3G, y los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV a los que remite el principio de calidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones consagrado en el numeral 2.1.1.2.3 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores en todo momento deberán prestar dichos servicios continua y eficientemente.

⁷ *"Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020"*

Que si bien no serán exigibles los valores objetivo de disponibilidad de los servicios de televisión de que trata el artículo 5.2.3.1 en virtud del principio de calidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones mencionado anteriormente, los proveedores de servicios de televisión deberán, mientras dure la emergencia, concentrar sus esfuerzos en garantizar la disponibilidad de dichos servicios.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015⁸ y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" y al resultar el conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo 2.2.2.30.6. del mencionado decreto⁹, el presente acto administrativo no debe ser remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio, para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que de otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 del Capítulo 1 del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015¹⁰, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general.

Que teniendo en cuenta que la presente resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto Ley 464 de 2020 antes mencionado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del CPACA, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1225 del 20 de marzo de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 26 de marzo de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 386.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Extender para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5. del Capítulo 14 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019.

ARTÍCULO 2. Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad frente a la provisión del servicio de datos móviles para tecnología de acceso 3G, contenidas en el artículo 2.9.2.1 del Capítulo 9 del Título II y en los numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 3. Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de la transmisión frente a la provisión de los servicios de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, contenidas en los artículos 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.2 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

⁸ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

⁹ "**Artículo. 2.2.2.30.6. Reglas aplicables para informar sobre un proyecto de acto administrativo.** La autoridad que se proponga expedir un acto administrativo con fines regulatorios que pueda tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados aplicará las siguientes reglas: (...) 1. Cuando la respuesta al conjunto de las preguntas centrales contenidas en el cuestionario resulte negativa, podrá considerar que el proyecto de regulación no plantea una restricción indebida a la libre competencia. En consecuencia, no tendrá que informarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, si la autoridad decide informarlo para los fines del artículo 70 de la Ley 1340 de 2009, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio evaluar si se pronuncia o no."

¹⁰ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."

ARTÍCULO 4. Suspender los efectos del Formato 2.8 -INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G- del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dicho formato volverá a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 5. Suspender los efectos del literal C -FORMATO DE REPORTE QoS2 "CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN"- del Formato 2.1 del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dicho formato volverá a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 6. Suspender los efectos del Anexo 5.3- MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD- del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dicho Anexo volverá a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 7. Suspender los efectos del numeral 5.1.1.3.7. del artículo 5.1.1.3. y el artículo 5.1.8.1. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el Formato 2.8 del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dichos efectos volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 8. Suspender los efectos de los incisos 4 y 5 del artículo 5.1.6.3. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en lo que concierne a la realización del reporte inicial y el reporte ampliado de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, lo cual incluye la suspensión de dichos reportes respecto de aquellas afectaciones que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero a las que se refiere el párrafo del mismo artículo. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 9. Sin perjuicio de las suspensiones dispuestas en el presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente.

Para estos efectos, la CRC o el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá requerir a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones aquella información relacionada con la calidad de los servicios que se encuentre disponible.

ARTÍCULO 10. Las mediciones y cálculos realizados hasta la fecha de entrada en vigor del presente acto administrativo, respecto de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, deberán ser reportados en los términos dispuestos en la Resolución CRC 5050 de 2020.

ARTÍCULO 11. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **26 MAR 2020**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


PAOLA BONILLA CASTAÑO
Presidente


CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

C.C: 20/03/2020. Acta 1225
S.C.C. 26/03/2020. Acta 386

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto
Elaborado por: David Agudelo Barrios/Camila Gutiérrez Torres / Felipe Sarmiento Henríquez/ Julián Farías