

Rad. 2021700275
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2021501590
Fecha: 22/01/2021 5:24:29 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Solicitud de calidad y cobertura del servicio de telefonía móvil en la zona veredal de los municipios de Tocaima y Viotá (Cundinamarca) – Traslado por competencia MINTIC

Estimado doctor Pardo,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2021700275, en la cual nos informa sobre la situación de deficiencia en la cobertura y calidad del servicio de telefonía móvil de voz y datos en la zona veredal de los municipios de Tocaima y Viotá en el departamento de Cundinamarca, a propósito de lo cual solicita *“en nombre mío y de estas comunidades, se nos preste el servicio de red y cobertura telefónica móvil de manera eficiente ya sea instalando una o más antenas en estas zonas o la intervención que sea necesaria para que podamos tener una buena cobertura a la red y por ende un bienestar mayor al poder acceder a las TIC, actualmente estas herramientas impulsan el desarrollo de comunidades y familias, pero para nosotros acá parece que están cada día más en el pasado, lejos de poder disfrutar y beneficiarnos de este derecho.”*

Con el fin de orientarlo frente a la situación informada, consideramos oportuno informarle que esta Comisión es la entidad encargada de expedir el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (compilado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016), pero legalmente esta Entidad no ejerce ninguna competencia de vigilancia y control sobre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Para el caso concreto, le informamos que si la indisponibilidad y deficiencia en el servicio de telefonía móvil se viene presentando a pesar de que el operador ha informado y ofrecido a los usuarios cobertura en aquellas zonas geográficas donde se presentan las fallas, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 2.1.11.1 de la resolución en comento, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios, el usuario tiene el derecho de recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. La determinación de la compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación cuando el operador no la efectúa de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo operador que este ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo. Para efectuar dicha acreditación el usuario cuenta con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

Ahora bien, si las deficiencias en la calidad del servicio de telefonía móvil que usted refiere en su comunicación se deben a que la zona geográfica en cuestión actualmente no posee cobertura para este servicio, le informamos 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 intervenir de manera directa en la ampliación de cobertura del servicio de telefonía móvil en la zona geográfica que usted refiere, ni para exigir al operador la instalación de nuevos equipos, estaciones o antenas, que permitan esa cobertura.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe intervenir en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros, el objetivo de promover la ampliación de la cobertura del servicio y garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. En este sentido, la Ley 1341 de 2009 ha puesto en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC- las competencias para definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

En este sentido, a la luz del Decreto 1064 de 2020¹ corresponde a la Dirección de Industria de Comunicaciones –dependencia del MINTIC- la específica función que eventualmente podría ayudar a promover el despliegue de infraestructura y la consecuente cobertura de los servicios de comunicaciones en las zonas rurales, apartadas o en condiciones de vulnerabilidad. Adicionalmente, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos, en este caso, de las condiciones de cobertura y planes de expansión para la prestación de servicios de comunicaciones en la zona correspondiente dentro del departamento de Cundinamarca.

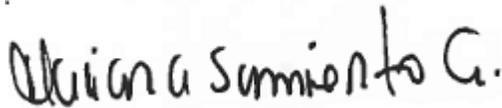
Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la Dirección de Industria de Comunicaciones –dependencia del MINTIC-,

¹ "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que conozca su solicitud.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: David Agudelo.

Traslado por Competencia:

- Ing. Jorge Guillermo Barrera Medina. Director para la Industria de Comunicaciones. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Edificio Murillo Toro, Carrera 8 Calles 12 y 13. Bogotá D.C.
Email: minticresponde@mintic.gov.co