



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **5079** DE 2017

"Por la cual se modifica la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las conferidas en los numerales 3, y 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, le corresponde a la CRC requerir para el cumplimiento de sus funciones información amplia, exacta, veraz y oportuna a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones a los que se refiere dicha Ley.

Que la CRC es consciente de la necesidad que representa para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, la simplificación y normalización de los reportes de información que deben realizar a esta Entidad como sujetos de la regulación.

Que la CRC expidió en noviembre de 2016 la Resolución CRC 5050, *"Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*, que incorporó en el TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN, todas las disposiciones contenidas en las Resoluciones CRC 2959 de 2010, 3496 de 2011, y sus modificaciones; razón por la cual cambios posteriores en materia de reportes de información se realizarán directamente a la Resolución CRC 5050, a efectos de asegurar la actualización permanente de dicho cuerpo normativo.

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió en diciembre de 2016, la Resolución CRC 5076 *"Por la cual se modifica el TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el Reporte de Información Periódica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, los Operadores de Televisión y los Operadores de Servicios Postales, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"*

Que los formatos de reporte de información previstos en la Resolución CRC 5076 de 2016, se encuentran acordes a los requerimientos y parámetros técnicos del Sistema de Información Integral (SII) cuya administración está a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con base en el trabajo coordinado sobre la materia llevado a cabo entre ambas Entidades en el marco de lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y Resolución MINTIC 3484 de 2012.

Que de acuerdo a lo establecido en la Agenda Regulatoria 2016 – 2017 la Comisión adelantó el proyecto Revisión integral del Régimen de Calidad TIC, a través del cual se busca actualizar y

complementar el régimen de calidad en servicios de telecomunicaciones mediante el análisis de los indicadores vigentes en el CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, que compiló la Resolución CRC 3067 de 2011, y la definición de un nuevo modelo de medición de calidad basada en la experiencia del usuario.

Que como resultado de la actualización del Régimen de Calidad, surge la necesidad de modificar los Formatos mediante los cuales los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) reportan a través del SIUST los indicadores de calidad definidos en el citado régimen.

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, entre el 15 de junio y el 5 de agosto de julio de 2016, la Comisión publicó la propuesta regulatoria "*Revisión integral del Régimen de Calidad TIC*" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, y el proyecto de resolución a través del cual se modifican los reportes de información al SIUST, los cuales para esa fecha se encontraban establecidos en la Resolución CRC 3496 de 2011.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios a la propuesta regulatoria "*Revisión integral del Régimen de Calidad TIC*" y efectuados los análisis respectivos, se expidió la Resolución CRC 5078 de 2016 "*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*".

Que como resultado de las condiciones definidas en el nuevo Régimen de Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, para el efectivo cumplimiento de las obligaciones a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, es necesario modificar los Formatos 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8 de que trata la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO DE FORMATOS de la Resolución CRC 5050 de 2016, y derogar el Formato 2.9 de la citada resolución.

Que mediante el ARTÍCULO 1.1.10 de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, en aplicación de los principios de celeridad y eficacia de las actuaciones administrativas, la Sesión de Comisión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones delegó en su Director Ejecutivo, previa aprobación del Comité de Comisionados, la expedición de todos los actos administrativos que requieran ser proferidos a fin de mantener actualizados los Formatos de Reporte de Información.

Que la presente Resolución fue aprobada por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 1073 del 30 de diciembre de 2016.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. A partir del 1° de julio de 2017, modificar los Formatos 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 y 2.8, de la SECCIÓN 2 DEL CAPÍTULO 2 DEL TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales quedarán de la siguiente manera:

"FORMATO 2.2 INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL

Periodicidad: Mensual

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 15 días calendario después de finalizado el mes

El presente formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que prestan servicio de voz móvil. Los procedimientos aplicables a las condiciones de calidad para servicios de voz móvil están consignados en la Parte 1 del ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS.

A. Tráfico de voz para aplicación de fases

1	2	3	4	5	6
Año	Mes	Zona	Tecnología	Trafico cursado	Porcentaje de tráfico

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo de la información.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital, en el TÍTULO I.
- Tecnología:** Tipo de tecnología sobre la cual se realiza el cálculo del tráfico de voz:

Tecnología
2G
3G
4G

- Trafico Cursado:** Volumen de tráfico en Erlangs cursado por el total de los sectores de estación base en cada zona, por cada tecnología.
- Porcentaje de tráfico:** Porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G) y Zona (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital).

B. Porcentaje de llamadas caídas 2G/3G

1. Nivel de agregación (Resto de departamento)

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Mes	Departamento	Zona	Tecnología de acceso	Día	Hora pico Resto de Departamento	% llamadas caídas

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Departamento:** Código DANE del departamento sobre el cual se realizó la medición del indicador.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
- Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.
- Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte
- Hora pico resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 6.
- Porcentaje de llamadas caídas (valor en porcentaje con dos decimales):** Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), las cuales una vez están

¹ Para el reporte correspondiente al resto de cada departamento, se deberán exceptuar la capital del departamento y aquellos municipios que de acuerdo a la categorización expedida anualmente por la Contaduría General de la Nación ostentan categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro.

UR

establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del proveedor.

2. Municipios de Zona 2 con tres (3) o menos estaciones base de la misma tecnología

1	2	3	4	5
Año	Mes	Municipio	Tecnología de acceso	% llamadas caídas totales

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Mes: Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

3. Municipio: Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

4. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.

5. Porcentaje de llamadas caídas totales (valor en porcentaje con dos decimales): Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), las cuales una vez están establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del proveedor.

3. Nivel de Agregación (Capital de departamento, división Administrativa y municipios categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Zona	Tecnología de acceso	Día	Hora pico	% llamadas caídas	Ámbito geográfico con 3 o menos estaciones base (S/N)

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Mes: Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

3. Municipio: Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. El reporte del indicador deberá ser realizado para las capitales de departamento (para todas las capitales sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda), dando además cumplimiento a los siguientes reportes adicionales de manera separada: i) por división administrativa, en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes(diligenciar campo 4); y ii) por municipio, para aquellos municipios con Categoría Especial, Categoría Uno (1), Categoría Dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000.

4. División Administrativa: Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 3.

5. Zona: Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TITULO I.

6. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN Y GRAN, y 3G para UTRAN

7. Día: Corresponde al día del mes objeto del reporte.

ccf

8. Hora pico capital de departamento/resto de departamento: Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.

9. Porcentaje de llamadas caídas (valor en porcentaje con dos decimales): Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), las cuales una vez están establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del proveedor.

10. Ámbito geográfico con 3 estaciones base (S/N): Indica si en el ámbito geográfico la cobertura es prestada por tres o menos estaciones base de la misma tecnología.

4. Nivel de Agregación (Zona satelital)

1	2	3	4	5	6	7
Año	Mes	Municipio	Tecnología de acceso	Día	Hora pico	% llamadas caídas para EB con transmisión satelital

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Mes: Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

3. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra la estación base. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

4. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN Y GRAN, y 3G para UTRAN

5. Día: Corresponde al día del mes objeto del reporte

6. Hora Pico: Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 5. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.

7. Porcentaje de llamadas caídas para estaciones base con transmisión satelital (valor en porcentaje con dos decimales): Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología 2G/3G con transmisión satelital, las cuales una vez están establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del operador.

5. Porcentaje de llamadas caídas para elementos de red utilizados para la prestación del servicio en planes corporativos

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Mes	Día	Municipio	Hora pico	Nombre de la estación base	Tecnología de acceso	% llamadas caídas

ccr