

CIRCULAR 26 DE 2023

(noviembre 16)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

PARA: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE VOZ, DATOS U OTRO TIPO DE SERVICIO SOBRE LA RED FIJA O MÓVIL.

ASUNTO: INFORMACIÓN DEL MECANISMO DE REPORTE DE AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

FECHA: 16 de noviembre de 2023

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Circular [34](#) de 27 de diciembre de 2023, 'se amplía el término para el uso exclusivo del mecanismo de reporte de información de la circular No. 000026 de 2023'.

Los numerales 3, 4 y 10 del artículo [2](#) de la Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desarrollan como principios orientadores de esta ley, el uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, la protección de los derechos de los usuarios y el acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, de los cuales se deriva el deber legal del Estado de garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones de forma continua, oportuna y de calidad.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos [17](#) y [18](#) de la Ley 1341 de 2009⁽¹⁾, corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MinTIC) definir la política pública y ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en esa misma Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro.

En desarrollo de las anteriores actividades puede este Ministerio, a través de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, solicitar la información que considere pertinente para adelantar sus funciones de vigilancia e inspección en el sector TIC y, dentro de este marco, exhortar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) para que lleven a cabo tareas específicas que permitan a esta entidad velar por que la provisión de los servicios a cargo de aquellos se de en condiciones de calidad, de forma continua y oportuna.

En concordancia con lo anterior, el Decreto [1064](#) de 2020⁽²⁾, establece la posibilidad de expedir las circulares que se requieran con el fin de orientar el ejercicio de las actividades de inspección, vigilancia y control⁽³⁾.

En virtud de lo definido en la Resolución CRC [5050](#) de 2016⁽⁴⁾, antes de las modificaciones de la Resolución CRC [6890](#) de 2022⁽⁵⁾, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones-PRST, ante la ocurrencia de eventos de afectación de los servicios de telecomunicaciones, en los términos descritos en la regulación, tenían el deber de remitir la información relativa al reporte

inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, actividad que han venido ejecutando ante el MinTIC mediante la presentación de los formatos establecidos para esos efectos y a través de los correos colombiatic@mintic.gov.co y vigilanciaycontrol@mintic.gov.co

Con la expedición de la Resolución CRC [6890](#) de 2022 se subrogó el Capítulo 1 [6](#) del Título V [7](#) de la Resolución [5050](#) de 2016. En la Sección 6 CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD DE LA RED Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO, en el artículo [5.1.6.2](#) AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, se señala lo siguiente:

ARTÍCULO [5.1.6.2](#) AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

Los PRST deberán informar al MinTIC la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.

Para los PRST que presten servicios de voz o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.

Para los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, se considerará afectación del servicio, cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central o Core de enrutamiento.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST deberá presentar un reporte inicial donde informe de su ocurrencia al MinTIC, dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección.

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO [5.2-B](#) del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución y la siguiente información:

- (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio;
- (ii) El tiempo de afectación de la prestación o funcionalidad del servicio;
- (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana de la ocurrencia de esta.

El reporte inicial, el plan de mejora, y la información señalada en el inciso anterior deberán ser remitidos a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine. (...) (SFT).

Para una mayor eficiencia, control y seguimiento en el reporte de la información que se viene realizando por parte de los PRST, se decidió habilitar en el Sistema de Gestión de Espectro (SGE), un módulo de reporte de información de afectación del servicio denominado **Módulo**

registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones.

La presente circular tiene por objeto poner en conocimiento de los PRST ese nuevo mecanismo, a través del cual se debe remitir a la DVIC la información a que se refiere el artículo [5.1.6.2](#) en comento, así como las instrucciones para su acceso.

- MECANISMO DE REPORTE DE AFECTACIONES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

El mecanismo de reporte corresponde al siguiente: Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones. En él los operadores podrán realizar el proceso de registro de afectaciones, cargar los documentos concernientes a plan de mejora y su ejecución, los anexos y evidencias que correspondan en uno y otro caso y actualizar la información en el sistema, entre otros.

- INSTRUCTIVO PARA EL REGISTO DE AFECTACIONES

De manera previa es relevante informar que, los operadores pueden consultar en el Sistema de Gestión de Espectro (SGE) el Manual del módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, VISTA OPERADOR, el cual se encuentra en la interfaz en el costado superior derecho al darle click a “Manuales de Usuario”, en donde se podrá descargar. En este manual se presenta el paso a paso de las acciones que allí se pueden realizar, incluyendo el registro de los operadores en el sistema, el registro de afectaciones, así como el proceso para llevar a cabo el registro exitoso de toda información que sea pertinente.

Ahora bien, para el reporte de la información de que trata el artículo [5.1.6.2](#) de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 (subrogado por la Resolución CRC [6890](#) de 2022), la ruta de ingreso al Sistema de Gestión del Espectro SGE, en particular al módulo de afectación del servicio, es a través de la Siguiete URL: [Ingreso SGE\(mintic.gov.co\)](https://ingreso.sge(mintic.gov.co)). Una vez allí se visualizará una interfaz a la que tendrán que darle click al módulo inferior izquierdo llamado **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**.

- FECHA DE INICIO PARA EL REPORTE A TRAVÉS DEL MÓDULO.

En consideración a que por parte de los PRST puede requerirse hacer ajustes para efectuar los reportes de la información a través del nuevo mecanismo, se considera pertinente establecer que, desde la expedición de la presente y hasta el 1 de enero de 2024, los PRST podrán continuar reportando con la metodología que lo ha venido haciendo hasta el momento (correo electrónico), o utilizando el nuevo módulo habilitado.

Notas de Vigencia

Se amplía el término de transición hasta el 1 de febrero de 2024 por la Circular [34](#) de 27 de diciembre de 2023, 'se amplía el término para el uso exclusivo del mecanismo de reporte de información de la circular No. 000026 de 2023'.

Cumplido el término de transición, se debe continuar el registro de la información regulatoria únicamente mediante el **Módulo registro de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones**.

Atentamente,

LUIS EDUARDO AGUIAR DELGADILLO

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

<NOTAS PIE DE PÁGINA>

1. Artículos modificados por los artículos [13](#) y [14](#) de la Ley 1978 de 2019 respectivamente.

2. Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. Artículo [21](#), numeral 10, del Decreto 1064 de 2020.

4. "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"

5. "Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones"

6. Indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones.

7. Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones.

ANEXO.

<Consultar el Documento original directamente en el siguiente
enlace:https://168.61.69.177/documentospdf/PDF/C_MTIC_0026_2023_ANEXO.pdf>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

