

El futuro digital
es de todos

MinTIC

TRD: 221

Bogotá, D.C.,

Señor

ANÓNIMO

respuestaanonimo@sic.gov.co

Ciudad

Referencia: Respuesta al radicado MinTIC No. 221044534 de 2022- Radicado SIC No. 22-199024 Traslado Superintendencia de Industria y Comercio - SIC "SEÑAL DE CLARO PESIMA".

Reciba un cordial saludo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En adelante MinTIC.

La Subdirección de Vigilancia e Inspección recibió la comunicación trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, con radicado SIC No. 22-199024, radicado en este ministerio con el No. 221044534 de 2022, en la cual presenta queja sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por el operador COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.(CLARO), tal como se muestra a continuación:

"Buenas días me permito comunicar que la señal de claro es muy pésima en el departamento del Guainía con decir que no se puede ni poner la queja por celular por la señal tan mala y en estos momentos nos quedamos sin señal desde esta madrugada" sic.

En relación con el objeto de su comunicación, es importante precisar que de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones tiene a su cargo ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control del Sector TIC, en lo atinente las condiciones de provisión de Redes y Servicios de Telecomunicaciones previstas en la Ley 1341 de 2009, la Ley 1978 de 2019, decretos reglamentarios y resoluciones expedidas por Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC.

Por su parte, mediante Decreto 1064 del 23 de julio de 2020, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" asignó a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control y a la Subdirección de Vigilancia e Inspección funciones y facultades en materia de vigilancia e inspección del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y de los Operadores de Servicios Postales.

En concreto, los objetivos y funciones de este Ministerio se enfocan en garantizar el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, mediante la ejecución de políticas de planeación, gestión, administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia de los servicios que se prestan, propendiendo por el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Subdirección se permite hacer la siguiente precisión en materia de la prestación de los servicios de telecomunicaciones en la zona en mención:



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firm.: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR





SERVICIOS MÓVILES GUAINÍA

Los servicios de comunicaciones móviles en el departamento de Guainía se proveen con la infraestructura desplegada por: (i) COMCEL quien cuenta con 10 Estaciones Base (2G/3G/4G), (ii) TIGO quien cuenta con 7 Estaciones Base (2G/3G/4G), (iii) TELEFONICA quien cuenta con 2 Estaciones Base (2G/3G/), (iv) AVANTEL quien cuenta con 1 Estación Base (4G), (v) WOM quien cuenta con 1 Estación Base (4G); para un total de 21 estaciones base en el departamento.

OBLIGACIONES DERIVADAS DE LA SUBASTA DE 2019 POR ASIGNACIÓN DE LA BANDA 700 MHZ EN GUAINÍA

En el artículo 22 de la Resolución 3078 de 2019, por la cual se declara la apertura y se establecen los requisitos, las condiciones y el procedimiento para participar en el proceso de selección objetiva mediante el mecanismo de subasta, para otorgar permisos de uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz y 2500 MHz., se establecieron las obligaciones generales que deben cumplir los asignatarios de permisos de uso del espectro radioeléctrico; y en el artículo 23 de la citada Resolución, se establecieron las obligaciones específicas de los asignatarios de permiso de uso del espectro radioeléctrico, las cuales deben ser verificadas por el Ministerio, a través de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control (en adelante DVIC), sujetándose a las condiciones técnicas y parámetros de verificación establecidos para el efecto en dicho acto administrativo, y en las resoluciones particulares de asignación de permisos para el uso del espectro radioeléctrico.

De acuerdo con lo anterior, una vez finalizado el proceso de subasta, se expidieron las resoluciones **(i)** No.330 de 2020, por la cual se otorga un permiso para el uso del espectro radioeléctrico a Partners Telecom Colombia S.A.S. (en adelante PARTNERS) con NIT 901.354.361-1, **(ii)** No.331 de 2020, por la cual se otorga un permiso para el uso del espectro radioeléctrico a Comunicación Celular S.A COMCEL S.A. (en adelante COMCEL) con NIT 800.153.993-7 y **(iii)** No.332 de 2020, por la cual se otorga un permiso para el uso del espectro radioeléctrico a Colombia Móvil S.A. E.S.P. (en adelante TIGO) con NIT.830.114.921-1.

1. Obligación Ampliación de Cobertura:

En esta resolución de carácter particular, se fijaron las condiciones en las que los operadores PARTNERS, COMCEL y TIGO debe dar cumplimiento a las obligaciones de ampliación de cobertura¹ del servicio móvil en las localidades establecidas en el Anexo I de cada resolución, que para el departamento de Guainía, cuenta con el beneficio en las siguientes localidades:

¹ En ese sentido, el artículo 4. Obligaciones de ampliación de cobertura del servicio móvil en localidades de las resoluciones particulares No. 330, 331, 332 y 333 de 2020, establece: "(...) deberá cumplir con la puesta en funcionamiento del servicio móvil terrestre IMT en las localidades y dentro de los plazos señalados en el ANEXO I que hace parte integral de esta Resolución. Así mismo, deberá cumplir con las condiciones establecidas en el ANEXO II que hace parte integral de esta Resolución durante la vigencia del presente permiso (...)".





El futuro digital
es de todos

MinTIC



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSM
Fecha de firma: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

ASIGNATARIO	NUMERO RESOLUCION	LOCALIDAD	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	FECHA FINALIZACION PLAZO RESOLUCION	ESTADO EJECUCION
-------------	-------------------	-----------	-----------	--------------	-------------------------------------	------------------



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-025
V 7.0



El futuro digital
es de todos

MinTIC

COLOMBIA MÓVIL SA ESP	332	CUYARI	PANA PANA	GUAINÍA	5/05/2025	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	LA CEIBA	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	VENADO	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	YURI	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	INSPECCION BARRANCO TIGRE	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	CUMARAL-GUAMUCO	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	COAYARE	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	RESGUARDO CACAHAU RIO ATABAPO	CACAHAU	GUAINÍA	1/04/2022	Ejecutada
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	CARPINTERO PALOMAS	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	MEREY	CACAHAU	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	MURCIELAGO ALTAMIRA	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	MORICHAL - GARZA	MORICHAL	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	GUACO BAJO Y GUACO ALTO	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	ARRECIFAL	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	VENADO ISANA	PANA PANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	CONCORDIA	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	GUACO BAJO Y GUACO ALTO	MAPIRIPANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	MINITAS	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	ETIPANI	PANA PANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	SEJAL (MAHIMACHI)	PUERTO COLOMBIA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	ISANA	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	RESGUARDO PUEBLO NUEVO LAGUNA COLORADA	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	TABAQUEN	PUERTO COLOMBIA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	CHORROBOCON	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	BOCAS DE CUYARI	PANA PANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	ZANCUDO	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	CUMARAL	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	LA UNION	MAPIRIPANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	MURCIELAGO	BARRANCOMINAS	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	COMUNIDAD SEJAL PUNTA TIGRE	PUERTO COLOMBIA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	SANTA RITA	PUERTO COLOMBIA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	SAN FELIPE	INÍRIDA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COLOMBIA MÓVIL SA ESP	333	EL BUNKER	MAPIRIPANA	GUAINÍA	1/04/2023	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	CARANACOA	INÍRIDA	GUAINÍA	13/05/2023	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	MAPIRIPANA	PUERTO COLOMBIA	GUAINÍA	13/05/2024	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	REMANSO	INÍRIDA	GUAINÍA	13/05/2024	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	CAMPO ALEGRE	PANA PANA	GUAINÍA	13/05/2025	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	SAN JUAN	CACAHAU	GUAINÍA	13/05/2025	Preliminar



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firm: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-025
V 7.0



El futuro digital
es de todos

MinTIC

COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	PUERTO ZANCUDO	MAPIRIPANA	GUAINÍA	13/05/2025	Preliminar
COMUNICACIÓN CELULAR SA	331	GARZA	MAPIRIPANA	GUAINÍA	13/05/2025	Preliminar
PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS	330	COROCORO	MAPIRIPANA	GUAINÍA	5/05/2021	Ejecutada
PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS	330	GALILEA	LA GUADALUPE	GUAINÍA	5/05/2021	Ejecutada

Nota: Estado de Ejecución Preliminar se refiere a las actividades relacionadas con las mediciones en campo para determinar la ubicación de la estación base, trámite de permisos de construcción, ambientales, entre otros, lo cual será objeto de verificación de acuerdo con el cronograma de visitas que realice la DVIC, una vez culmine el plazo establecido.

Partners Telecom Colombia S.A.S. debe cumplir con la puesta en funcionamiento del servicio móvil terrestre IMT (por sus siglas en inglés International Mobile Telecommunications), en 2 localidades, que se encuentran listadas en el Anexo I de la Resolución 330 de 2020, indicando entre otros aspectos el plazo de entrega por años así: (i) 2 localidades para el año 1.

Así mismo, Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. debe cumplir con la puesta en funcionamiento del servicio móvil terrestre IMT, en 7 localidades, que se encuentran listadas en el Anexo I de la Resolución 331 de 2020, indicando entre otros aspectos el plazo de entrega por años así: (i) 1 localidades para el año 3, (ii) 2 localidades para el año 4 y (iii) 4 localidades para el año 5.

Finalmente, Colombia Móvil S.A. E.S.P. debe cumplir con la puesta en funcionamiento del servicio móvil terrestre IMT, en un total de 33 localidades, que se encuentran listadas en el Anexo I de las Resoluciones 332 de 2020 y 333 de 2020, indicando entre otros aspectos el plazo de entrega por años así: (i) 7 localidades para el año 2, (ii) 25 localidades para el año 3, (iii) 1 localidades para el año 5.

2. Obligación Actualización Tecnológica:

Con relación a la obligación de actualización tecnológica, y de conformidad con el contenido de la Resolución No.330 de 2020 "Por la cual se OTORGA un permiso para el uso del espectro radioeléctrico a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. CON nit 901.354.361-1", expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones., PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. no cuenta con esta obligación.

El municipio de **Inírida** será actualizado a tecnología 4G por el operador COLOMBIA MÓVIL S.A ESP. (TIGO) en el plazo máximo de mayo de 2025.

Cabe señalar que en virtud de la Resolución CRC 5321 de 2018², los operadores se encuentran exentos³ del cumplimiento de las metas de calidad en 9⁴ de los 9 municipios de **Guainía**, ello con el objeto de incrementar la

² Por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el Capítulo I del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016

³ La Resolución CRC 5321 de 2018 establece en su artículo segundo que "(...) La Comisión de Regulación de Comisiones en el marco de sus competencias y teniendo en cuenta el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC, conforme con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 5.1.1.1 de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título V de la presente resolución, monitoreará anualmente su aplicación quedando a su discreción la determinación de levantarla o efectuar modificaciones y ajustes a la misma respecto de su vigencia, alcance y condicionamientos (...)"

⁴ Inírida, Barranco Minas, Mapiripiana, San Felipe, Puerto Colombia, La Guadalupe, Cacahual, Pana Pana, Morichal.



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DVICSVI
Fecha de firma: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR





cobertura de los servicios TIC; por lo cual la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control puede conocer su comportamiento, pero no exigir el cumplimiento de los valores objetivo⁵ establecidos en el régimen de calidad expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, y, por lo tanto, tampoco iniciar actuaciones administrativas sancionatorias sobre el particular en estos casos.

Considerando que la situación expuesta en su solicitud tiene relación con la deficiente calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados por el operador **COMCEL** y, debido a que los servicios de telecomunicaciones son servicios esenciales, los operadores deben garantizar la instalación, así como asegurar su prestación de manera eficiente, continua y permanente, dando cumplimiento con los niveles de calidad establecidos por la CRC, las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios tal como lo establece el Régimen de Protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones expedido por la CRC y que se encuentra en el capítulo 1 del título II de la resolución 5050 de 2016.

Adicional a lo anterior, nos permitimos comunicarle que a nivel de cobertura de señal móvil en dicha zona se percibirá su disponibilidad de servicio dependiendo de factores como:

- Ubicación del cliente
- Cobertura de propagación de la señal
- Tipo de tecnología que soporta el equipo terminal móvil (celular) usado y configuración del mismo
- Cantidad de usuarios en la zona
- Afectación de la red por eventos internos del operador, casos fortuitos, hecho atribuible a un tercero.

Teniendo en cuenta que para el departamento de **Guainía** los recursos de red de las diferentes tecnologías móviles son direccionados prioritariamente hacia el casco urbano de la cabecera municipal cumpliendo con la obligación de cobertura del ente regulador, por ser el área de mayor concentración de la población, donde más transitan y permanecen la mayoría del tiempo, zona en la cual se percibe la mejor experiencia del servicio. En referencia de cobertura de las soluciones móviles 2G, 3G y 4G son publicadas en las páginas Web de cada operador y están disponibles para la consulta del público en general en los siguientes links:

<https://www.claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/>

Por otro lado, los usuarios tienen **derecho a elevar peticiones, quejas y reclamos ante el operador** respectivo sobre el servicio contratado, procedimiento que se rige por lo dispuesto en la Resolución CRC No. 5111 de 2017.⁶ Y en caso de no encontrarse de acuerdo con la decisión e interponer el recurso de apelación respectivo será la **Superintendencia de Industria y Comercio** la entidad encargada de resolver en segunda instancia.

Es de advertir que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispuso:

"(...), es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC"

⁵ Es decir, valores mínimos o máximos (dependiendo del indicador), cuyo cumplimiento garantiza una prestación de los servicios dentro de los niveles de calidad esperados.

⁶ Que modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Adicional a lo anterior, le comunicamos que la Superintendencia de Industria y Comercio ha dado traslado de su comunicación al operador, COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A., para que en el marco de sus competencias adelante las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios de telecomunicaciones en las zonas en mención, por lo anterior esta dependencia no lo hará.

Este Ministerio queda a su disposición para atender cualquier requerimiento adicional en relación con este asunto en particular.

Atentamente,

CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO
Subdirectora de Vigilancia e Inspección
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Aura Johana Sinisterra Bonilla
Revisó: Yasmin Zoraida Gómez Babativa



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEREDO CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firm.: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-FM-025
V 7.0



Documento firmado digitalmente por:
CAROLINA FIGUEROA CARRILLO
Funcionario DV/CSVI
Fecha de firma: 2022-06-29T14:49:11-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Nombre	Apellido	Fecha de firma	Funcionario
--------	----------	----------------	-------------