

Código TRD: 2.3.1.0

Bogotá D.C.,

Señora:

SORAYA QUINTERO

sorayaoficial58@gmail.com

Villavicencio – Meta.

Asunto: Respuesta radicado 231088459 del 21 de noviembre de 2023. Solicitud sobre la falta de cobertura en los barrios Madrid y Ciudadela San Antonio en el municipio de Villavicencio en el departamento del Meta.

Respetada Sra. Soraya Quintero, reciba un cordial saludo.

En atención a la comunicación citada en el asunto, mediante la cual manifiesta presuntas deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones en el municipio de Villavicencio, departamento del Meta, es preciso indicarle que de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del 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, particularmente, en lo atinente a las condiciones de provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. En cuanto al servicio de telefonía móvil, 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.

Ahora bien, particularmente, respecto a su solicitud en la cual indica:

"(...) Amigos de Tigo, a continuación les mando las posibles sugerencias y peticiones que hago a tan bello operador, que por favor importante tomarla en cuenta para el de todos sus usuarios:

- 1. En el barrio la Madrid, En la ciudad de Villavicencio, no tienen antenas Tigo y no hay señal, sus asesores dicen que han robado antenas para señal y fibra óptica y que Tigo se van a demorar en volver a invertir, Por favor les ánimo a que vuelvan a colocar antenas Tigo y que vuelva la señal al barrio.*
- 2. En el barrio Ciudadela San Antonio en Villavicencio, ha estado fallando la señal y el internet móvil, sugiero meterle más inversión y antenas para que sigan funcionando bien.*
- 3. En veredas y fincas, ustedes están fallando, no tienen antenas, toca colgarse de otro operador, pero si uno tiene plan, sino uno queda sin celular, les recomiendo colocar sus propias antenas no solo en el departamento del meta, sino en otras ciudades del país y sean 5G.*
- 4. En el punto Tigo al frente de Unicentro en Villavicencio, su oficina principal es muy pequeña, hay pocos asesores, se cae el sistema, y lo más raro es que cuando uno compra un ship sin card prepago, a uno no le dan la factura, me parece que tienen que resolver eso.*

5. Deben registrar los IMEI de los celulares para que no hayan bloqueos, no retengan a sus usuarios si se van a trasladar a otros operadores, no los retengan si se quieren salirse de un plan.

6. Lo peor de todo es que cuando uno llama a *300 o 018000, para hablar con un asesor Tigo móvil para cancelar, registrar o resolver dudas con amabilidad, no responden, solo hay una música o que marque 1, y en WhatsApp le hablan a uno, y lo peor de todo es que no contestan en el WhatsApp, si es por falta de empleados, contraten y capaciten a personas que están desempleados y que vuelva a ver atención al cliente a la hora de llamar porque eso feo no tenerlos hay.

(...)"

En este punto es menester informarle que en atención al artículo 5.1.6.2. de la Resolución CRC 6890 de 2022 *afectación del servicio de telecomunicaciones*, los PRST -Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones- deben 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 el efecto, de manera general, se entiende que hay una afectación cuando se cumplen las siguientes dos condiciones: i) cuando en un municipio o localidad 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., y ii) sea consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de la red o terminal. En caso de fallas, el operador deberá presentar un plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, sin embargo, cuando las fallas se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, el operador no estará obligado a generar el mencionado plan, solamente deberá realizar el respectivo reporte. Así las cosas, y para el caso que nos ocupa, le informamos que la entidad adelantó la revisión de los reportes presentados por parte del operador en su municipio, encontrando que, hasta la fecha, no se han recibido fallas por parte del operador COLOMBIA MÓVIL S.A ESP.

Teniendo en cuenta que no hay reportes de fallas, procederemos a trasladar su solicitud a los operadores COLOMBIA MÓVIL S.A ESP para que le informe a este Ministerio respecto de las condiciones de la operación del servicio; las fallas que hubieran generado interrupciones en la red de telecomunicaciones, y la solución de estas; así como los planes de optimización de red sobre el área geográfica aquí tratada, una vez se cuente con dicha respuesta se adelantaran las acciones a las que haya lugar. De otra parte, sin perjuicio de lo enunciado, se le informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1 de la Resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, los usuarios tienen el derecho a recibir los servicios que han contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II del mencionado estamento, al igual que, como lo establece el literal s) del artículo 2.1.2.1.1 ibidem, el derecho a ser compensados cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados.

En estos casos como usuario tiene la facultad de adelantar la respectiva reclamación frente al operador y que en subsidio conozca la Superintendencia de Industria y Comercio, o adelantar la denuncia de manera directa ante la referida entidad.

De otra parte, respecto a la segunda petición: "2. En el barrio Ciudadela San Antonio en Villavicencio, ha estado fallando la señal y el internet móvil, sugiero meterle más inversión y antenas para que sigan funcionando bien." es oportuno informarle que los PRST -proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- cuentan con libertad para determinar las zonas en las cuales despliegan su infraestructura para la prestación del servicio que ofrecen, salvo en lo relativo a las obligaciones de hacer contenidas en la subasta de espectro. Lo anterior, en la medida que el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, estatuye como principio orientador la libre competencia del servicio de telecomunicaciones, el cual se define en los siguientes términos:

“El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia”.

De lo anterior, es apropiado indicarle que el despliegue de infraestructura, lo deben realizar los operadores por iniciativa propia y de acuerdo con su disponibilidad técnica, ya que dentro de las competencias de este Ministerio no se encuentran las de ordenar la instalación de redes de comunicación en áreas específicas, salvo como se mencionó con anterioridad, el despliegue se encuentre como una obligación derivada de una Subasta de Espectro.

No obstante, le informamos que daremos traslado de sus solicitudes al operador en mención con el fin de que responda a usted, con copia a este Ministerio sobre los hechos contenidos en la misma.

En estos términos esperamos haber atendido su solicitud, quedando atentos a cualquier información adicional.

Atentamente,

(FIRMADO DIGITALMENTE)
ELKIN PORRAS FORERO
Subdirector de Vigilancia e Inspección

Proyectó: Hersaín Andrés Fajardo Banguero – SVI
Revisó: Miguel Ángel Tibavisco Rodríguez – SVI



Documento firmado digitalmente por:
ELKIN PORRAS FORERO
Funcionario DV/CSM
Fecha de firma: 2023-12-12T23:42:13-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

Fecha	Nombre	Función	Estado
-------	--------	---------	--------