

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024**

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

**EL DIRECTOR DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL**

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias contenidas en el numeral 4 del artículo 17<sup>1</sup>, el numeral 11 del artículo 18<sup>2</sup>, los artículos 63 y 67<sup>3</sup> de la Ley 1341 de 2009<sup>4</sup>, de conformidad con lo previsto el Título III de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup>, en el artículo 21 del Decreto 1064 de 2020<sup>6</sup> y en el artículo 7 de la Resolución MinTIC 2774 de 2013<sup>7</sup>, y,

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el 13 de mayo de 2021 se interpuso acción de tutela en contra del Ministerio de Defensa Nacional, El Ejército Nacional, la Policía Nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional del Espectro, ya que presuntamente entre el 4 y el 10 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca hubo bloqueos en el servicio de internet producto del uso de inhibidores de señal, situación que afectó gravemente los derechos a la libertad de expresión, de asociación y de reunión. Por lo tanto, los accionantes solicitaron lo siguiente:

*“1.- Ordenar al MINISTERIO DE DEFENSA que informe públicamente sobre qué medidas ha adelantado para garantizar y respetar el acceso a Internet en el marco de las manifestaciones del paro nacional en Cali.*

*2.-Ordenar al MINISTERIO DE DEFENSA, en conjunto con el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, establecer un protocolo de garantía de acceso a Internet durante las manifestaciones.*

*3.- Ordenar a la AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO que, en el marco de sus facultades legales, elabore un reporte extraordinario sobre las causas y efectos de las interrupciones al servicio de Internet en el marco del paro nacional en todo el país y, especialmente, en Cali.*

*4.-Ordenar al MINISTERIO DE DEFENSA, POLICÍA Y EJÉRCITO Nacionales indicar con la mayor claridad posible si hubo algún tipo de accionar por parte de agentes del Estado que desencadenara en interferencias con el acceso a Internet y, en caso de que sea así, indique el fundamento legal para esto.*

*5.- Ordenar al MINISTERIO DE DEFENSA, POLICÍA Y EJÉRCITO NACIONALES abstenerse de implementar medidas, dentro de las que se incluyen, entre otras, el uso de inhibidores de señal celular, para restringir el acceso a Internet en el marco de las protestas”*

**SEGUNDO:** Que, mediante sentencia del 29 de julio de 2021, el Juzgado Tercero Penal para Adolescentes con funciones de conocimiento de Cali, resolvió negar las pretensiones de la acción de

<sup>1</sup> Modificado por el artículo 13 de la Ley 1978 de 2019 “Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.”

<sup>2</sup> Modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>3</sup> Modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>4</sup> 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 –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones

<sup>5</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

<sup>6</sup> Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

<sup>7</sup> Por la cual se reglamenta el uso de inhibidores, bloqueadores y amplificadores de señales radioeléctricas.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 2

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

tutela indicando entre otras cosas que, aunque efectivamente en los días indicados por el tutelante ocurrió una interrupción de la conexión a internet que impidió la navegación por la red, la posibilidad de transmitir y recibir información y expresar libremente pensamientos y opiniones, tales fallas se debieron a la interrupción del fluido eléctrico por razones de seguridad, hurto de cableado y alteraciones del orden público, entre otras circunstancias, añadiendo que no quedó probado que dichas fallas hubieran sido ocasionadas por el uso indebido de inhibidores de señal.

**TERCERO:** Que los accionantes impugnaron el fallo de primera instancia al considerar que no tuvo en cuenta que los accionados, pese a ser las autoridades involucradas en el uso de inhibidores de señal capaz de bloquear el servicio de internet, no brindaron respuesta oportuna. Los actores adujeron que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MinTIC o este Ministerio), es la entidad encargada en Colombia de garantizar el libre acceso al internet y, por tanto, incluso si no es a quien se le puede adjudicar la vulneración de los derechos fundamentales, sí es la autoridad que debe responder las preguntas sobre lo que ocurrió. No obstante, lo anterior, mediante sentencia del 17 de noviembre de 2021, la Sala de Decisión Constitucional del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali resolvió confirmar el fallo de primera instancia.

**CUARTO:** Que la Corte Constitucional, en sede de revisión, mediante Sentencia T- 372 de 20 de septiembre de 2023, revocó el fallo proferido el 17 de noviembre de 2021 por el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali – Sala de Decisión Constitucional, señalando entre otras cosas que:

*“Respecto de los cuestionamientos por los cortes de energía y de internet, que indudablemente repercutieron en la difusión de las denuncias de los protestantes en plataformas virtuales y en la organización misma de la protesta social, el único pronunciamiento estatal provino del MinTic que publicó dos comunicados de prensa, el 5 y 6 de mayo de 2021.*

*En un análisis que parta del estándar de transparencia, conforme se evidenció en las consideraciones de esta providencia, dichas comunicaciones se limitaron a replicar la información proveniente del reporte de 24 proveedores de servicios de internet y la información mencionada no está sustentada en una investigación técnica (...). En especial, en el expediente está probado que la información relacionada con el eventual uso de inhibidores de señal por parte de la Policía y del Ejército en el contexto de la protesta fue nula y, por tanto, insatisfactoria para la protección de esa garantía constitucional (...).”*

**QUINTO:** Que conforme a lo anterior en el mencionado fallo se resolvió entre otras cosas lo siguiente:

*“Tercero. ORDENAR al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, al Ministerio de Defensa y a la Agencia Nacional del Espectro que, a partir de una investigación formal y rigurosa, en el término de 6 meses una vez esta providencia sea comunicada, determinen el alcance de los hechos denunciados, los presuntos responsables de los mismos y las medidas adoptadas para evitar la repetición de los hechos que dieron lugar a la acción de tutela, e informen los resultados de esa pesquisa a la opinión pública. Ese informe deberá (i) valorar la dimensión de la afectación a la libertad de expresión, con especial consideración del discurso protegido en el marco de la protesta social y denuncias de excesos de la Fuerza Pública; (ii) identificar los lapsos y lugares en los que se presentó la interrupción de la señal de internet y definir si el corte de energía y el robo de cableado explican la interrupción de internet en todos los lugares en los que se presentaron denuncias al respecto, quiénes fueron los responsables de la interrupción del suministro de energía eléctrica; (iii) establecer cuántos son los equipos*

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 3

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

*inhibidores de señal que posee la Fuerza Pública, cuál es su alcance en términos de metros o kilómetros de distancia y si realmente fueron o no empleados en la ciudad de Cali durante las protestas y en qué lugares específicos y por cuánto tiempo; (iv) comprender una revisión del marco normativo que regula la adquisición y uso de inhibidores de señal con miras a verificar si satisfacen los estándares del derecho a la libertad de expresión en el contexto de una protesta social. En el evento de que las mencionadas autoridades adviertan situaciones que excedan su competencia de cara a adelantar la investigación referida, estas deberán convocar a las entidades administrativas correspondientes y vincularlas a la investigación, en armonía con el principio de colaboración armónica, y/o solicitarles la información que requieran para llegar a la verdad de los acontecimientos.”*

**SEXTO:** Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 17<sup>8</sup> –modificado por el artículo 13 de la Ley 1978 de 2019–, el numeral 11 del artículo 18<sup>9</sup> –modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019– y el Título IX de la Ley 1341 de 2009, el MinTIC tiene la competencia para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, salvo los asuntos que hayan sido atribuidos expresamente a otras entidades.

**SÉPTIMO:** Que en desarrollo de lo anterior, en el artículo 21 del Decreto 1064 del 23 de julio de 2020 numerales 1, 3, 6, 7 y 8, se asignó a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC, las funciones de: (i) dirigir los procesos y procedimientos de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del régimen de telecomunicaciones y postales; (ii) verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias a cargo de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales; (iii) iniciar de oficio o a solicitud de parte, procesos administrativos frente a los prestadores de servicios de comunicaciones; (iv) llevar a cabo las investigaciones y practicar o comisionar, cuando sea necesario, las diligencias que correspondan de conformidad con la normativa vigente, y (v) Decidir en primera instancia los procesos administrativos que se adelanten por la Subdirección de Investigaciones e imponer las sanciones que la ley y las normas autorizan.

**OCTAVO:** Que bajo el contexto anterior, atendiendo a las competencias legales, corresponde específicamente a esta Dirección, adelantar las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio contra quienes presuntamente incurran en violación de la normativa que rige el sector y que no ha sido atribuida expresamente a otra Entidad, y, en consecuencia, adoptar las decisiones propias del caso, garantizándose en todo momento el debido proceso, el derecho a la defensa y el derecho de contradicción.

**NOVENO:** Que en atención a lo ordenado por la Corte Constitucional en la Sentencia T- 372 de 2023, y dadas las facultades legales atribuidas al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como atendiendo a la distribución de competencias que se ha efectuado de dichas funciones en las diferentes áreas de este Ministerio, la Dirección de Vigilancia, Inspección y

<sup>8</sup> “Los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: (...) 4. Definir la política pública y adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y el servicio de radiodifusión sonora, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en la presente Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro.”

<sup>9</sup> “El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, además de las funciones que determinan la Constitución Política, y la Ley 489 de 1998, las siguientes: (...) 11. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley”.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 4

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Control, mediante Auto No. 0440 de 19 de octubre de 2023, inició una actuación administrativa con la finalidad de esclarecer los hechos ocurridos entre el 4 y el 10 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali-Valle del Cauca y en consecuencia, determinar: *“(i) los lapsos y lugares en los que se presentó la interrupción de la señal de internet; (ii) si en dichas fechas se dio un uso no autorizado y/o indebido de inhibidores de señales radioeléctricas y quienes fueron los responsables diferentes a los exceptuados; (iii) si en dichas fechas se presentó corte de energía y robo de cableado que ocasionara la interrupción del servicio de internet.”*

Lo anterior, con miras a establecer la procedencia o no de actuaciones administrativas sancionatorias en contra de algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones - PRST.

**DÉCIMO:** Que en lo que respecta al cumplimiento de las demás órdenes dadas por la Corte Constitucional en el numeral tercero de la parte resolutive de la Sentencia T- 327 de 2023, cabe aclarar lo siguiente:

- En lo atiente a ***“(i) valorar la dimensión de la afectación a la libertad de expresión, con especial consideración del discurso protegido en el marco de la protesta social y denuncias de excesos de la Fuerza Pública”***

Es de resaltar que la orden referida excede la competencia legal que ostenta esta Dirección y en general del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, razón por la cual, esta valoración no hará parte de la decisión actual, sin perjuicio de los análisis que sí ocupan al presente Despacho acerca de la posible afectación al principio de neutralidad en internet por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST.

- En lo atiente a determinar ***“(…) (ii) los responsables de la interrupción del suministro de energía eléctrica”***

Es importante resaltar que los cortes de energía eléctrica fueron reportados por los PRST como una de las causas principales de la afectación en la prestación del servicio de internet, razón por la cual, en desarrollo de esta investigación, se decretaron y practicaron múltiples pruebas, que se aprecian en el acápite ***“2. FUNDAMENTO PROBATORIO”***, encaminadas a establecer la magnitud de tales cortes de energía para así lograr determinar si estos explican las fallas reportadas del servicio de internet.

Pese a lo anterior, de la información recaudada por el proveedor EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P., el cual es el único distribuidor de energía eléctrica en Cali-Valle del Cauca<sup>10</sup>, se pudo establecer que gran parte de las fallas en el suministro de energía eléctrica ocurrieron por causas que el operador denomina ***“SEGURIDAD CIUDADANA”***, dentro de las que se aprecia en términos generales problemas de orden público y de movilidad, no obstante dado que esta Dirección no cuenta con funciones para tomar acciones sobre las situaciones enunciadas, se remitirá a la Fiscalía General para que imparta el trámite que considere y

<sup>10</sup> De acuerdo con lo indicado por la Comisión de regulación de Energía y Gas- CREG en comunicación radicada con número 231096481 del 20 de diciembre de 2023.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 5

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

analice si existen actos que puedan ser investigados bajo las competencias que legalmente ostenta.

- En lo atinente a **“(iii) establecer cuántos son los equipos inhibidores de señal que posee la Fuerza Pública, cuál es su alcance en términos de metros o kilómetros de distancia y si realmente fueron o no empleados en la ciudad de Cali durante las protestas y en qué lugares específicos y por cuánto tiempo”**

Sobre este particular se trae a colación que mediante la Resolución MinTIC 2774 de 2013 se reglamentó el uso de inhibidores, bloqueadores y amplificadores de señales radioeléctricas y en su artículo 3° se señaló que *“los inhibidores, bloqueadores y amplificadores de señales radioeléctricas usan el espectro radioeléctrico”* y por tanto su *“instalación o uso (...) sin permiso otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por fuera de los casos autorizados en virtud de la presente resolución, se considera clandestino y será sancionado conforme al Régimen de Infracciones y Sanciones previsto en el Título IX de la Ley 1341 de 2009, sin perjuicio de las demás sanciones de orden administrativo o penal a que hubiere lugar.”*

Asimismo, el artículo 5° de la referida Resolución, modificado por el artículo 1° de la Resolución 1823 de 2018, establece que *“los organismos de seguridad del Estado pueden hacer uso de IBOR [inhibidores, bloqueadores y amplificadores de señales radioeléctricas] fijos o móviles en ubicaciones fijas confinadas o en ubicaciones abiertas en el ejercicio de sus funciones y de manera exclusiva en los casos relacionados con la seguridad pública, sin solicitar permiso al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.” (SFT)*

Adicionalmente, dicha norma es clara en señalar que los inhibidores o bloqueadores de señales radioeléctricas usan el espectro radioeléctrico<sup>11</sup>, de ahí que su vigilancia y control, en línea con lo establecido en el artículo 7 ibidem<sup>12</sup> y en el numeral 4 del artículo 26 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la Agencia Nacional del Espectro- ANE, que es la autoridad competente para adelantar las investigaciones a que haya lugar por posibles infracciones al régimen del espectro, así como imponer las sanciones respectivas.

En ese sentido, debe reiterarse que esta Dependencia, en el marco de sus funciones, no adelantó actuación tendiente a determinar un presunto uso indebido de inhibidores de señal y sus responsables, esto dado que: (i) carece de competencia legal para analizar dichas situaciones en tanto que al tratarse de circunstancias que involucran el uso indebido del espectro, su vigilancia y control ha sido expresamente atribuida a la ANE; (ii) el número de

<sup>11</sup> **ARTÍCULO 3o. PROHIBICIÓN DE INSTALACIÓN Y USO DE IBSR.** Se prohíbe la instalación y el uso de inhibidores y bloqueadores de señales radioeléctricas, salvo en los eventos contemplados en la presente resolución.

*La instalación o uso de inhibidores y bloqueadores de señales radioeléctricas sin permiso otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por fuera de los casos autorizados en virtud de la presente resolución, se considera clandestino y será sancionado conforme al Régimen de Infracciones y Sanciones previsto en el Título IX de la Ley 1341 de 2009, sin perjuicio de las demás sanciones de orden administrativo o penal a que hubiere lugar.*

<sup>12</sup> **ARTÍCULO 7o. VIGILANCIA Y CONTROL.** La Agencia Nacional del Espectro (ANE) vigilará y controlará el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente resolución respecto del uso del espectro, así como la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con las funciones que le han sido asignadas.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 6

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

equipos inhibidores de señales con el que cuenta la fuerza pública activos es un asunto que puede responder de forma exacta el Ministerio de Defensa; y (iii) la orden dada por la Corte Constitucional vincula de forma directa a la ANE y al Ministerio de Defensa, por lo que esta, en el marco de sus competencias, deberá efectuar las acciones pertinente para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Sin perjuicio de lo anterior, dado que este Ministerio es el encargado de otorgar los permisos para el uso de inhibidores, se indica que, en desarrollo de esta investigación, se consultó a la Dirección de industria y Comunicaciones la relación de las personas naturales y jurídicas que para el año 2021 contaban con permiso para uso de inhibidores de señales en la ciudad de Cali- Valle del Cauca, obteniendo mediante radicado 232129284 del 14 de diciembre de 2023 la siguiente respuesta:

*“(…) el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió la **Resolución 1995 de 07 de septiembre de 2012** por medio de la cual se autorizó al **INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC)** la inhibición o bloqueo de señales de telecomunicaciones móviles y se ordena su eliminación o restricción en **el establecimiento penitenciario EPMSC Cali**. La Resolución 1995 de 07 de septiembre de 2012 **adquirió firmeza el 18 de septiembre de 2012** y está vigente.”*

- Finalmente, en lo atinente a **(iv) comprender una revisión del marco normativo que regula la adquisición y uso de inhibidores de señal con miras a verificar si satisfacen los estándares del derecho a la libertad de expresión en el contexto de una protesta social**”, debe mencionarse que tal revisión corresponde a otras áreas de esta Entidad, las cuales, en conjunto con las demás las Entidades vinculadas, se encuentran realizando las acciones respectivas para cumplir la orden. Por lo tanto, desde esta Dirección no se adelantaron acciones específicas en lo que respecta a este punto.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, tal y como se detallará en los acápite siguientes, particularmente en el acápite 2. y 3. del presente acto administrativo, a lo largo de la presente actuación esta Dirección, en cuanto atañe a sus competencias, ha recaudado las pruebas necesarias para dar cumplimiento a la orden tercera impartida por la Corte Constitucional, por lo que emitirá la correspondiente decisión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA.

## 1 COMPETENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 17<sup>13</sup> –modificado por el artículo 13 de la Ley 1978 de 2019–, el numeral 11 del artículo 18<sup>14</sup> –modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de

<sup>13</sup> “Los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: (...) 4. Definir la política pública y adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y el servicio de radiodifusión sonora, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en la presente Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional del Espectro.”

<sup>14</sup> “El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, además de las funciones que determinan la Constitución Política, y la Ley 489 de 1998, las siguientes: (...) 11. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley”.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 7

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

2019– y el Título IX de la Ley 1341 de 2009, el MinTIC tiene la competencia para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de modo que, en virtud del artículo 63<sup>15</sup> *ibidem*, puede imponer las sanciones a que haya lugar con observancia del procedimiento establecido en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 - modificado por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, que hace remisión expresa al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante CPACA).

En desarrollo de lo anterior, el artículo 21 del Decreto 1064 del 23 de julio de 2020, a través de los numerales 1, 3, 6, 7 y 8, asignó a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las funciones de: (i) dirigir los procesos y procedimientos de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del régimen de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y postal, de orden legal, reglamentario, contractual y regulatorio de quienes provean servicios de telecomunicaciones, televisión, radiodifusión sonora y de los servicios postales, de responsabilidad del Ministerio, y expedir los actos administrativos requeridos en cada proceso; (ii) verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias a cargo de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios postales; (iii) iniciar de oficio o a solicitud de parte, procesos administrativos frente a los prestadores de servicios de comunicaciones; (iv) llevar a cabo las investigaciones y practicar o comisionar, cuando sea necesario, las diligencias que correspondan de conformidad con la normativa vigente, y (v) Decidir en primera instancia los procesos administrativos que se adelanten por la Subdirección de Investigaciones e imponer las sanciones que la ley y las normas autorizan.

La sentencia C-165-19 de la Corte Constitucional, acerca del alcance de las citadas funciones precisó:

*“21. Como lo ha señalado la jurisprudencia de la Corte, no existe una definición unívoca y de orden legal de las actividades de inspección, vigilancia y control. Si bien la propia Constitución, en artículos como el 189, emplea estos términos, ni el constituyente ni el legislador han adoptado una definición única aplicable a todas las áreas del Derecho. En la misma sentencia C-570 de 2012, este Tribunal concluyó que las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control; (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada; y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.*

En ese orden de ideas, la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con el Auto de Apertura de esta investigación,

<sup>15</sup> “Las infracciones a las normas contenidas en la presente ley y sus decretos reglamentarios darán lugar a la imposición de sanciones legales por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, salvo cuando esta facultad sancionatoria esté asignada por ley o reglamento a otra entidad pública.

Por las infracciones que se cometan, además del autor de las mismas, responderá el titular de la licencia o del permiso o autorización, por acción u omisión en relación con aquellas.”

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 8

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

se propone establecer lo que se encuentra probado en relación con los hechos ocurridos entre el 3 y 10 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca.

## **2. FUNDAMENTO PROBATORIO**

### **2.1. Relación de las pruebas de la investigación**

Son prueba de la presente investigación, las siguientes:

- Comunicado del 5 de mayo de 2021, mediante el cual este Ministerio informó acerca de los hechos de los que tuvo conocimiento a esa fecha, relacionados con la falla del servicio de internet en la ciudad de Cali – Valle del Cauca.
- Comunicado del 6 de mayo de 2022, mediante el cual este Ministerio actualizó la información sobre la que tuvo conocimiento a esa fecha, acerca de los hechos relacionados con la falla del servicio de internet en la ciudad de Cali – Valle del Cauca.
- Radicado 232098408 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca – Cali durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021
- Radicado 232098409 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio requirió información al proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca – Cali durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.
- Radicado 232098410 del 4 de octubre de 2023 por medio del cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca – Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, esto es, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.
- Radicado 232098411 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio requirió información al proveedor PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca – Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.
- Radicado 232098412 del 4 de octubre de 2023 por medio del cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S., relacionado con la prestación de los servicios

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 9

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.

- Radicado 232098414 del 4 de octubre de 2023 por medio del cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor CABLE CAUCA COMUNICACIONES S.A.S., relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.

- Radicado 232098415 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor CONEXION TOTAL DE OCCIDENTE S.A.S. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021.

- Radicado 232098416 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor DIRECTV COLOMBIA LTDA. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021 y reiteración efectuada mediante radicado 232101999 del 11 de octubre de 2023.

- Radicado 232098417 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor EDCOM TELECOMUNICACIONES S.A.S. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, esto es, desde el 03 al 07 de mayo de año 2021 y reiteración efectuada mediante radicados 232102002 del 11 de octubre de 2023 y 232118509 del 20 de noviembre de 2023.

- Radicado 232098418 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 3 al 7 de mayo de año 2021 y reiteración efectuada mediante radicados 232102006 del 11 de octubre de 2023 y 232109976 del 20 de noviembre de 2023.

- Radicado 232098421 del 4 de octubre de 2023 por medio del cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor HOME TV COMUNICACIONES S.A.S. relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 03 al 07 de mayo de año 2021 y reiteración efectuada mediante radicados 232102007 del 11 de octubre de 2023 y 232118511 del 20 de noviembre de 2023.

- Radicado 232098422 del 4 de octubre de 2023 por medio del cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio efectuó un requerimiento de información al proveedor INTELCOM CALI SAS relacionado con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 10

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 03 al 07 de mayo de año 2021 y reiteración efectuada mediante radicados 232102009 del 11 de octubre de 2023 y 232118512 del 20 de noviembre de 2023.

- Radicado 232098423 del 4 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio requirió información al proveedor NET2COM S.A.S. relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali, durante el término de las movilizaciones nacionales, desde el 03 al 07 de mayo de año 2021, y reiteración efectuada mediante radicados 232102011 del 11 de octubre de 2023 y 232118508 del 20 de noviembre de 2023.
- Radicado 231075831 del 6 de octubre de 2023 por el cual el proveedor CONEXION TOTAL DE OCCIDENTE S.A.S. respondió al requerimiento efectuado a través del radicado 232098415.
- Radicado 231075785 del 6 de octubre de 2023 por el cual el proveedor AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. respondió al requerimiento efectuado a través del radicado 232098412.
- Radicado 231075966 del 6 de octubre de 2023 por el cual el proveedor PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. respondió al requerimiento efectuado por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a través del radicado 232098411.
- Radicado 231076119 del 7 de octubre de 2023 por el cual el proveedor CABLE CAUCA COMUNICACIONES S.A.S. respondió al requerimiento efectuado con el radicado 232098414.
- Radicado 231076098 del 7 de octubre de 2023 por medio de la cual el proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A ESP dio respuesta al requerimiento efectuado por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a través del radicado 232098408.
- Radicado 231076350 del 9 de octubre de 2023 por el cual el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. respondió al requerimiento de la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio realizado mediante radicado 232098410.
- Radicados 231075783 y 231075953 del 6 de octubre de 2023 por los cuales el proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC respondió al requerimiento efectuado por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a través del radicado 232098409.
- Radicado 231085623 del 10 de noviembre de 2023 por el cual el proveedor DIRECTV COLOMBIA LTDA. respondió al requerimiento efectuado por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a través del radicado 232098416.
- Radicado 232105266 del 19 de octubre de 2023 por el cual la Subdirección de Vigilancia e Inspección remitió con destino a la Dirección de Vigilancia y Control un insumo técnico en el marco del cumplimiento de la Sentencia T-372 de 2023.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 11

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

- Radicado 232115726 del 14 de noviembre de 2023 mediante el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requirió a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. para que informara si entre los días 4 a 6 de mayo de 2021 se reportaron cortes de energía eléctrica y/o robo de cableado, y de ser así, informara (i) las zonas afectadas, (ii) las causas atribuibles a cada una de estas fallas; y (iii) si a la fecha se encuentran determinados los responsables de estas fallas.
- Radicado 232115722 del 14 de noviembre de 2023, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requirió a la Comisión de Regulación de Energía y Gas para que, remitiera un listado de los proveedores de energía eléctrica que prestan dicho servicio en la ciudad de Cali- Valle del Cauca y adicionalmente, informara si tiene conocimiento de cortes de energía eléctrica entre los días 4 a 6 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca. Y de ser así, informara (i) las zonas afectadas, (ii) las causas atribuibles a cada una de estas fallas; y (iii) si a la fecha se encuentran determinados los responsables de estas fallas.
- Radicado 231089280 del 23 de noviembre de 2023, por el cual el proveedor HOME TV COMUNICACIONES S.A.S. respondió al requerimiento efectuado con el radicado 232098421.
- Radicado 232125378 del 5 de diciembre de 2023, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas ofició a la Dirección de Industria de Comunicaciones para que remitiera la relación de las personas naturales y jurídicas que para el año 2021 contaban con permiso para uso de inhibidores de señales en la ciudad de Cali- Valle del Cauca.
- Radicado 232129284 del 14 de diciembre de 2023, por el cual la Dirección de Industria de Comunicaciones remitió información requerida mediante radicado 232125378 del 5 de diciembre de 2023.
- Radicado 231096481 del 20 de diciembre de 2023 mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas remitió la información requerida mediante radicado 232115722 del 14 de noviembre de 2023.
- Radicado 241004479 del 23 de enero de 2024, por el cual el proveedor EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. dio respuesta al requerimiento efectuado por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio a través del radicado 232098418 y sus reiteraciones.
- Radicado 242008315 del 5 de febrero de 2024 mediante el cual se le reitera a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P., la solicitud efectuada mediante radicado 232115726 del 14 de noviembre de 2023
- Radicado 241011238 del 15 de febrero de 2024 por el cual EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. atiende el requerimiento efectuado mediante radicado 232115726 del 14 de noviembre de 2023 y reiterado con el radicado 242008315 del 5 de febrero de 2024.
- Radicado 242012732 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a CABLE CAUCA COMUNICACIONES S.A.S

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 12

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012730 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012723 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a HOME TV COMUNICACIONES S.A.S. ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012719 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012718 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012712 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012738 del 19 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio solicita a COLOMBIA MÓVIL S.A ESP ampliación de la información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242013781 del 21 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio requiere al operador NET2COM S.A.S información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242013787 del 21 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio requiere al operador EDCOM TELECOMUNICACIONES

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 13

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

S.A.S. información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242013781 del 21 de febrero de 2024, por el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas de este Ministerio requiere al operador INTELCOM CALI SAS información relacionada con la prestación de los servicios de voz y datos en el departamento del Valle del Cauca –Cali en el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 242012107 del 15 de febrero de 2024 por el cual se requirió información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y reiteración efectuada mediante radicado 242020639 de 6 de marzo de 2024.

- Radicado 242014145 del 21 de febrero de 2024 por medio del cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas solicita ampliación a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. (proveedor de energía eléctrica) respecto de la respuesta otorgada mediante radicado 241011238 del 15 de febrero de 2024, relacionada con las fallas de energía eléctrica en Cali- Valle del Cauca para el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo de año 2021.

- Radicado 241015726 del 1 de marzo de 2024 por medio del cual el proveedor NET2COM S.A.S. alega respuesta al requerimiento efectuado mediante radicado 242013781 del 21 de febrero de 2024.

- Radicado 242017372 del 29 de febrero de 2024 mediante el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requiere ampliación a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. de la información allegada mediante radicado 241013434 del 22 de febrero de 2024.

- Radicado 242017387 del 29 de febrero de 2024 mediante el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requiere ampliación a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC de la información allegada mediante radicado 241013799 del 22 de febrero de 2024.

- Radicado 242017411 del 29 de febrero de 2024 mediante el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requiere ampliación a COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP de la información allegada mediante radicado 241013425 del 22 de febrero de 2024.

- Radicado 242017437 del 29 de febrero de 2024 mediante el cual la Subdirección de Investigaciones Administrativas requiere ampliación a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. de la información allegada mediante radicado 241013499 del 22 de febrero de 2024.

- Radicado 241016700 de 7 de marzo de 2024 por medio del cual PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. allegó la ampliación de información requerida por la Subdirección de Investigaciones Administrativas mediante radicado 242017372 del 29 de febrero de 2024.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 14

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

- Radicado 241017931 de 5 de marzo de 2024 por medio del cual COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en respuesta a la solicitud de ampliación de información requerida por la Subdirección de Investigaciones Administrativas mediante radicado 242017437 del 29 de febrero de 2024, solicitó ampliación del plazo hasta el 8 de marzo de 2024.
- Radicado 241016770 de 7 de marzo de 2024 por medio del cual COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P allegó la ampliación de información requerida por la Subdirección de Investigaciones Administrativas mediante radicado 242017411 del 29 de febrero de 2024.
- Radicado 241017883 de 8 de marzo de 2024 por medio del cual COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. allegó la ampliación de información requerida por la Subdirección de Investigaciones Administrativas mediante radicado 242017387 del 29 de febrero de 2024.
- Radicado 241017358 del 7 de marzo de 2024 por medio del cual EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. (proveedor de energía eléctrica) da respuesta a la ampliación de información efectuada mediante radicado 242014145 del 21 de febrero de 2024.

## 2.2. Consideraciones sobre las pruebas practicadas en el marco de la investigación

Se reitera que en cumplimiento de la orden dada por la Corte Constitucional y de acuerdo con las explicaciones dadas previamente<sup>16</sup>, el objeto de la presente investigación es el siguiente:

- i) Identificar los lapsos y lugares en los que se presentó la interrupción de la señal de internet.
- ii) Definir si el corte de energía y el robo de cableado explican la interrupción de internet en todos los lugares en los que se presentaron denuncias al respecto.
- iii) Si en dichas fechas se dio un bloqueo, interferencia o restricción indebida a los servicios por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior se incorporaron, decretaron y practicaron en esta investigación, las pruebas que fueron enunciadas previamente de forma individual, las cuales pueden resumirse de la siguiente manera:

- Información que estaba en poder de la Subdirección de Vigilancia e Inspección, dependencia de esta Dirección que en su momento recibió diversas comunicaciones por parte de los operadores con las explicaciones respectivas acerca de las fallas evidenciadas en sus redes las cuales afectaron los servicios prestados por más de una hora. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Considerando NOVENO y DÉCIMO de la presente Resolución

<sup>17</sup> Artículo modificado por el artículo 66 de la Resolución 5586 de 2019. (Vigente a la fecha de los hechos). Esta norma que obliga a los proveedores a informar las fallas presentadas en los servicios de telecomunicaciones que prestan en aquellos casos en que 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 o red de acceso.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 15

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Así mismo, la información que, previo a la apertura de esta actuación ya se había requerido a los operadores que prestaban sus servicios en la ciudad de Cali relacionada sobre las fallas en sus redes para el periodo analizado.

- Información requerida y recaudada en el transcurso de esta actuación por la Subdirección de Investigaciones Administrativas, dependencia de esta Dirección que adelantó la investigación de acuerdo con sus competencias y solicitó:
  - La ampliación de información a los diferentes proveedores sobre las fallas en los servicios de telecomunicaciones que fueron reportadas a este Ministerio
  - Información a los operadores que no habían atendido las solicitudes efectuadas de forma previa.
- Información requerida al proveedor de energía en Cali y a otras entidades como la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, relacionadas con las fallas de energía eléctrica en la ciudad de Cali -Valle del Cauca en el periodo analizado.

Dichas pruebas reúnen las condiciones dispuestas en el art. 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, esto, es son **conducentes, pertinente y útiles**.

Por **conducencia** se entiende la idoneidad legal que debe tener la prueba para demostrar determinado hecho, la cual supone (i) que no exista norma legal que prohíba el empleo del medio para tales fines y (ii) que el medio que se emplea para acreditarlo esté consagrado en la Ley. La conducencia es, entonces, una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber si el hecho se puede demostrar en el proceso con el empleo de ese medio<sup>18</sup>.

- ✓ Teniendo en cuenta que para probar los hechos objeto de investigación no existe tarifa legal, las pruebas documentales allegadas resultan ser adecuadas e idóneas para este fin.

Por su parte, la **pertinencia** “es la adecuación entre los hechos que se pretenden llevar al proceso y los hechos que son tema de la prueba en este. En otras palabras, es la relación de facto entre los hechos que se pretenden demostrar y el tema del proceso”<sup>19</sup>. Es decir, este concepto está enfocado a los hechos, lo que quiere decir que, el hecho que se quiera demostrar debe encontrar relación con el asunto del que trata la controversia.

- ✓ Las aludidas pruebas son pertinentes en tanto que permiten acreditar hechos que son objeto de investigación, esto es, identificar los lapsos y lugares en los que se presentó la interrupción de la señal de internet, la incidencia que tuvo en estos eventos la interrupción de energía eléctrica o los hechos de vandalismo.

<sup>18</sup> PARRA, Jairo. “Manual de derecho probatorio”, Ediciones Librería El Profesional, Décima primera edición 2000. Página 109.

<sup>19</sup> PARRA, Jairo. *Ibidem*.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 16

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

En cuanto a la **utilidad**, por esta se entiende que las pruebas allegadas al proceso deben prestar algún servicio que conduzca a la convicción del juez, de manera que si no tiene ese propósito debe ser rechazada de plano por aquel. La utilidad hace referencia a que *“con la prueba se establezca un hecho materia de la controversia que aún no se encuentra demostrado con otra. Aunque la utilidad de la prueba, analizada con criterio amplio, se predica de toda aquella que no es idónea para establecer un hecho que interese a la litis”*<sup>20</sup>

- ✓ Dado que para atender de forma integral la orden de la Corte se requiere acudir a la información recopilada tanto de los PRST, como del proveedor de energía eléctrica de Cali y de otras autoridades que ejercen sus funciones en el Sector de Energía Eléctrica y que cuentan con información relevante para esta investigación, se considera que la totalidad de las pruebas permiten esclarecer las situaciones ocurridas en Cali- Valle del Cauca en relación con las interrupciones en la prestación del servicio de internet, de lo que se deriva la notoria utilidad de las mismas en la actuación adelantada.

### 3. ANÁLISIS DEL CASO SUB EXAMINE

#### 3.1. Marco normativo

Esta Dirección mediante Auto inició una actuación administrativa, en cumplimiento de la orden impartida por la Corte Constitucional, en aras de investigar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet móvil evidenciado en la ciudad de Cali - Valle del Cauca en el mes de mayo de 2021.

Se resalta que en un primer momento, esta investigación comprendió el periodo entre el 4 al 6 de mayo de 2021, empero, dado que la actuación adelantada tiene como objetivo no solo dar cumplimiento a la orden de la Corte Constitucional, en lo que respecta a las competencias de esta Dirección, sino también esclarecer los hechos ocurridos a fin de determinar si existe necesidad de abrir una actuación sancionatoria en contra de algún PRST por violación a las normas que rigen el Sector TIC, esta Dirección, consideró importante analizar la prestación del servicio de internet en un periodo más amplio al que refiere la sentencia de la Corte, por lo tanto se requirió información de la prestación de los servicios de telecomunicaciones para el periodo entre el 3 al 10 del mes de mayo de 2021, de tal suerte que se pudiera verificar y comparar a prestación del servicio días previos y posteriores a los que los accionantes se señalaron la ocurrencia de las fallas masivas del servicio.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, por lo que es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional en tal sentido, la ocurrencia de las mencionadas afectaciones al servicio de internet pudieron ser una transgresión a la normatividad vigente, en específico:

- (i) **Al régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones:** La calidad de estos servicios se mide bajo unos parámetros que garantizan su prestación y que son los que se encuentran

<sup>20</sup> AZULA. Jaime. Ibidem p 72-73.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 17

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

compilados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el Capítulo I del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para acceso a internet móvil, los indicadores de calidad a medir, la metodología de medición y el reporte de los estos indicadores están contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 en:

- ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES.
- ANEXO 5.3. MEDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE REDES MÓVILES A CARGO DE LOS PRSTM.
- FORMATO T.2.2 INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL

Para acceso a internet fijo, los indicadores de calidad a medir, la metodología de medición y el reporte de los estos indicadores están contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 en:

- ARTÍCULO 5.1.4.1. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE DATOS FIJOS
- ANEXO 5.1-B. CONDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS.
- FORMATO T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJO.

Adicionalmente, de acuerdo con lo previsto expresamente con el regulador, en el artículo 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>21</sup>, el mecanismo previsto para detectar las afectaciones del servicio de internet son los reportes de los operadores ante el MinTIC. En efecto, la citada norma obliga a los proveedores a informar las fallas presentadas en los servicios de telecomunicaciones que prestan, en los siguientes términos:

**ARTÍCULO 5.1.6.3. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.** <Artículo modificado por el artículo [66](#) de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicios de voz y/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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones 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*

21 Artículo modificado por el artículo [66](#) de la Resolución 5586 de 2019. (Vigente a la fecha de los hechos)

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 18

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

*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 informar de su ocurrencia al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de las dos (2) horas siguientes a su detección.*

*Adicionalmente, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la detección de la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, una versión ampliada del reporte, relacionando en detalle:*

- i. Las causas de la falla que generó la afectación del servicio.*
- ii. El tiempo de afectación de la prestación y/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.*
- iv. Las acciones correctivas adelantadas para atender la falla que generó la afectación, y*
- v. Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

*Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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.*

*El reporte inicial, el reporte ampliado y el plan de mejora, deberán ser remitidos a través de las cuentas [colombiatic@mintic.gov.co](mailto:colombiatic@mintic.gov.co) y [vigilanciaycontrol@mintic.gov.co](mailto:vigilanciaycontrol@mintic.gov.co), dando cumplimiento a los formatos que para tal fin establezca el citado Ministerio.*

*El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones verificará:*

- i) que la falla que generó la afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.*

**PARÁGRAFO.** *Quedarán exentas de la verificación de cumplimiento todas aquellas afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero, lo cual no exime al PRST de realizar el respectivo reporte al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”*

*(Subrayado fuera del texto original)*

**(ii) Al principio de neutralidad en internet:** este principio se encuentra consignado en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, norma en la que se establecen algunas prohibiciones para los proveedores del servicio de internet- ISP, entre las que se encuentran las siguientes:

*“1. (...) no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho de cualquier usuario de Internet, para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet. En este sentido, deberán ofrecer a cada usuario un servicio de acceso a Internet o de conectividad, que no distinga arbitrariamente contenidos,*

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 19

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

*aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de estos. Los prestadores del servicio de Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación.*

*2. No podrán limitar el derecho de un usuario a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la red o la calidad del servicio. (...)”*

La Comisión de Regulación de Comunicaciones- CRC, por disposición del legislador desarrolló en el capítulo 9 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 todo lo concerniente al alcance del principio de neutralidad en internet. Al respecto, el regulador en el artículo 2.9.1.3., establece una serie de principios que deben observar los ISP como el de libre elección, no discriminación, transparencia e información, los cuales les sirven no solo de guía sino también de límite, impidiéndoles en esencia bloquear, interferir, discriminar o restringir el derecho de sus usuarios para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio que sea lícito y al que se acceda a través del internet. Este artículo dispone:

**“ARTÍCULO 2.9.1.3. PRINCIPIOS.**

*2.9.1.3.1. LIBRE ELECCIÓN. El usuario podrá libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, salvo en los casos en que por disposición legal u orden judicial estén prohibidos o su uso se encuentre restringido.*

*Adicionalmente, el usuario podrá libremente utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio.*

*2.9.1.3.2. NO DISCRIMINACIÓN. En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación.*

*2.9.1.3.3. TRANSPARENCIA. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben revelar sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red.*

*2.9.1.3.4. INFORMACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario toda la información asociada a las condiciones de prestación del servicio incluida velocidad, calidad, prácticas de gestión de tráfico relativas a cada plan ofrecido o acordado, en los términos dispuestos en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.”*

De igual manera, la Resolución CRC 5050 de 2016 en línea con lo establecido por el legislador, en su artículo 2.9.2.2. incluye la prohibición expresa a los ISP de restringir o bloquear los contenidos de

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 20

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

internet. A su turno, el artículo 2.9.2.3. regula lo relativo a las prácticas de gestión de tráfico, las cuales son permitidas siempre y cuando sean razonables y no sean discriminatorias. Según lo que se dispone en este artículo, las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

*“2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;  
2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;  
2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;  
2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.  
2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.  
En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquéllas que la complementen, modifiquen o sustituyan. (...)”*

## **3.2 Cumplimiento de la orden dada por la Corte Constitucional**

### **3.2.1. Lapsos y lugares en los que se dio la interrupción de la señal de internet**

#### **3.2.1.1. Pruebas recaudadas**

Teniendo en cuenta las anteriores normas y los hechos puestos de presente por la Corte Constitucional en su Fallo T- 372 de 2023, esta Dirección a través de la Subdirección de Vigilancia e Inspección, requirió información a los diferentes proveedores que prestan servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Cali – Valle del Cauca, en aras de tener mayor detalles acerca de las fallas que se presentaron y las soluciones implementadas para superarlas, de tal suerte que, de la información recaudada se pudiera esclarecer si de alguna manera estas afectaciones obedecieron a situaciones determinadas por los proveedores encaminadas a bloquear, interferir, discriminar o restringir el derecho de los usuarios para utilizar, enviar, recibir u ofrecer contenidos, o acceder a aplicaciones o servicios a través de internet, durante las manifestaciones ocurridas en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca. O si en alguna medida se habían afectado los indicadores de calidad del servicio móvil, por causas imputables a los operadores.

Al respecto, se aprecia que mediante requerimientos efectuados el 4 de octubre de 2023, la Subdirección de Vigilancia e Inspección solicitó a los diferentes operadores que prestaban el servicio en Cali- Valle del Cauca<sup>22</sup>, que informaran *“de manera detallada los eventos de fallas y/o situaciones irregulares en el comportamiento del tráfico que, en lo transcurrido del 03 al 07 de mayo del año 2021, que hayan generado interrupciones del servicio en la red de telecomunicaciones que provee servicios en la ciudad de Cali.”*

Derivado del requerimiento anterior, se obtuvo la siguiente información relacionada con las fallas del servicio:

<sup>22</sup> COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A, PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., AZTECA, CABLECAUCA, CONEXIÓN TOTAL, DIRECTV, EDCOM, EMCALI, HOME TV, INTELCOM, NET2COM

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 21

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Tabla 1. Relación de respuestas de los operadores al requerimiento efectuado el 4 de octubre de 2023

OPERADOR	RADICADO RESPUESTA	DE	RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LAS FALLAS
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	231076098 del 7 de octubre de 2023	de	Ausencia de energía eléctrica y vandalismo.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	231075783 y 231075953 del 6 de octubre de 2023	y	Ausencia de energía eléctrica y vandalismo.
COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A	231076350 del 9 de octubre de 2023	de	Fallas de energía eléctrica, corte de fibra óptica causado por terceros, vandalismo.
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.	231075966 del 6 de octubre de 2023	de	Apertura de fibra óptica, vandalismo, falla Carrier última milla.
AZTECA	231075785 del 6 de octubre de 2023	de	Fallas en baterías de sus equipos
CABLECAUCA	231076119 del 7 de octubre de 2023	de	Protestas que afectaron 2 de sus elementos de red – Indicó el proveedor que no cuenta con evidencias debido a la antigüedad de la fecha de los hechos.
HOME TV	231089280 del 23 de noviembre de 2023	de	Protestas que afectaron 2 de sus elementos de red – Indicó el proveedor que no cuenta con evidencias debido a la antigüedad de la fecha de los hechos.
CONEXIÓN TOTAL	231075831 del 6 de octubre de 2023	de	No presentó fallas en el servicio
EMCALI	241004479 del 23 de enero de 2024	de	No presentó fallas en el servicio

Fuente: Elaboración propia

Ha de indicarse que los operadores NET2COM S.A.S., EDCOM TELECOMUNICACIONES S.A.S., e INTELCOM CALI S.A.S. no atendieron los requerimientos realizados por parte de la Subdirección de Vigilancia e Inspección, los cuales además fueron reiterados en dos (2) oportunidades más como se evidencia en el acápite de pruebas, sin que fuera suficiente para lograr una respuesta. Esta situación motivó a que el 11 de diciembre de 2023 se iniciaran en contra de dichos operadores las actuaciones administrativas correspondientes ante la presunta configuración de la infracción establecida en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009<sup>23</sup>, estas actuaciones cuentan con número de investigación 5001, 4998 y 5000 y actualmente se adelantan con apego al debido proceso de los investigados. En todo caso debe tenerse en cuenta que el número de estos usuarios de estos operadores para el periodo analizado no llega a ser el 1% de los accesos a servicios de internet fijo<sup>24</sup>.

Contando con la anterior información remitida por los operadores, y una vez notificada la decisión de la Corte Constitucional, se consideró necesario revisar las fallas de los servicios de

<sup>23</sup> **“ARTÍCULO 64. Infracciones.** Sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituyen infracciones específicas a este ordenamiento las siguientes: (...)5. Abstenerse de presentar a las autoridades la información requerida o presentarla de forma inexacta o incompleta.”

<sup>24</sup> NETCOM S.A.S. con 184 números de accesos fijos a Internet, lo que equivale a un 0,00022% de los accesos; EDCOM TELECOMUNICACIONES S.A.S. con 1046 accesos lo que equivale a un 0,0126%; y, INTELCOM CALI S.A.S. con 906 accesos que en porcentaje es el 0,0109%.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 22

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

telecomunicaciones en un periodo más amplio que aquel comprendido entre el 4 al 6 de mayo de 2021, sobre el que versa la orden del H. Tribunal Constitucional, dado que de esta manera se podría tener una perspectiva más clara de cómo se prestó el servicio en estos días en comparación de los días previos y siguientes. Por tal razón, el 19 de febrero de 2024, se solicitó a los operadores la ampliación de la información, concretamente que *“en un cuadro de Excel, precisen las localidades de la ciudad de Cali - Valle del Cauca en las que se vio afectada la prestación de los servicios móviles y/o fijos entre el 3 al 10 de mayo de 2021”*, y considerando la importancia de contar con información uniforme se requirió que se discriminara: *“(i) el nombre y código de identificación de la localidad (ii) fecha y duración de cada falla; (iii) la causa de la falla, (iv) los servicios afectados (fijos y/o móviles, voz y/o datos), y, (v) si la afectación a este servicio fue total o parcial”*

De las respuestas de los operadores a este requerimiento se pudo apreciar, lo siguiente:

Tabla 2. Relación de respuestas de los operadores al requerimiento efectuado el 19 de febrero de 2024

OPERADOR	RADICADO DE RESPUESTA	RESUMEN CAUSAS DE LAS FALLAS	ZONAS AFECTADAS
<b>COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.</b>	241013499 del 22 de febrero de 2024	Fallas de energía eléctrica, corte de fibra óptica causado por terceros, vandalismo.	No se especificaron las zonas por lo que se volvió a efectuar requerimiento.
<b>PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S</b>	241013434 del 22 de febrero de 2024	Apertura de fibra óptica, vandalismo, falla Carrier última milla.	Comuna 3 Comuna 8 Comuna 11 Comuna 17 Comuna 19 Comuna 22
<b>AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S</b>	241013430 del 22 de febrero de 2024	Aclaró que, aunque sí existieron fallas en sus equipos contaba con equipos de respaldo por lo que el servicio finalmente no se vio afectado.	
<b>COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC</b>	241013434 del 22 de febrero de 2024	No se pudo acceder a los documentos anexos por lo que se requirió nuevamente al operador	
<b>COLOMBIA MÓVIL S.A ESP</b>	241013425 del 22 de febrero de 2024	No se pudo acceder a los documentos anexos por lo que se requirió nuevamente al operador	
<b>CABLE CAUCA COMUNICACIONES S.A.S.</b>	No allegó respuesta, sin embargo, se cuenta con la respuesta previa otorgada mediante radicado 231076119 del 7 de octubre de 2023 en la que señala las fallas que sufrió su red (Ver Tabla 1)		
<b>HOME TV COMUNICACIONES S.A.S.</b>	No allegó respuesta, sin embargo, se cuenta con la respuesta previa otorgada mediante radicado 231089280 del 23 de noviembre de 2023 en la que señala las fallas que sufrió su red (Ver Tabla 1)		

Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a las respuestas recibidas por estos operadores, el 29 de febrero de 2024 se consideró necesario efectuar un nuevo requerimiento a los operadores para la ampliación de la información, dado que, o bien requería de precisiones o bien no pudo ser consultada por problemas en los datos adjuntos. De este requerimiento se obtuvieron, en lo que respecta al servicio de internet, las siguientes respuestas:

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 23

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Tabla 3. Relación de respuestas de los operadores al requerimiento efectuado el 29 de febrero de 2024.

OPERADOR	RADICADO RESPUESTA	DE	RESUMEN DE LAS CAUSAS DE LAS FALLAS	ZONAS AFECTADAS
<b>PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S</b>	Radicado 241016700 del 7 de marzo de 2024		Apertura de fibra óptica, vandalismo, falla Carrier última milla.	Comuna 3 Comuna 8 Comuna 11 Comuna 17 Comuna 19 Comuna 22
<b>COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC</b>	241017883 del 8 de marzo de 2024		Orden público- Vandalismo	Comuna 5
<b>COLOMBIA MÓVIL S.A ESP</b>	Radicado 241016770 del 7 de marzo de 2024		No presentó problemas en el servicio de internet, únicamente reportó fallas en el servicio de voz móvil que presta.	
<b>COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.</b>	241017931 del 8 de marzo de 2024		Fallas de energía eléctrica, corte de fibra óptica causado por terceros, vandalismo.	Comuna 2 Comuna 8 Comuna 9 Comuna 13 Comuna 14 Comuna 15 Comuna 16 Comuna 18 Comuna 19 Comuna 22

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, previo a adoptar una decisión, se estimó importante volver a requerir información a los tres (3) operadores que en oportunidad anterior no allegaron respuesta a los requerimientos efectuados por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de este Ministerio, obteniendo la siguiente información:

Tabla 4. Relación de respuestas de los operadores al requerimiento efectuado el 21 de febrero de 2024.

OPERADOR	RADICADO DE RESPUESTA	RESUMEN DE FALLAS
<b>INTELCOM</b>	241013851 del 23 de febrero de 2024	No presentó afectación de los servicios prestados
<b>NET2COM S.A.S</b>	241015726 del del 23 de febrero de 2024	No presentó afectación de los servicios prestados
<b>EDCOM TELECOMUNICACIONES S.A.S.</b>	No allegó respuesta	

Fuente: Elaboración propia

La información anterior coincide, con aquella que en el año 2021, los operadores reportaron al MinTIC en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, norma que obliga a los proveedores a informar las fallas presentadas en los servicios de telecomunicaciones que prestan cuando no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 24

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

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 o red de acceso.

En tales circunstancias, los proveedores de redes y servicios deben informar al MinTIC las causas de la falla, el tiempo de la afectación del servicio, el comportamiento del tráfico durante la semana de la ocurrencia de la afectación y las acciones correctivas adelantadas, así como, deberán presentar un plan de mejora en donde detallen las acciones a implementar para evitar que dichas fallas se vuelvan a presentar, **salvo que se trate de hechos que se originen en causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero**, como pueden ser considerados los eventos de vandalismo, orden público, fallas de energía eléctrica que se escapen de la órbita de control de los proveedores.

Al respecto, en comunicación allegada por la Subdirección de Vigilancia e Inspección de esta Dirección mediante radicado 232119368 del 21 de noviembre de 2023, en respuesta al requerimiento que le fue efectuado para que informara *“si se reportaron fallas del servicio de internet entre el 4 y 10 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali-Valle del Cauca, y de ser así, las acciones adelantadas al respecto y el resultado de las mismas.”*, esta señaló que entre el 4 y el 10 de mayo de 2021, se encontraron reportadas directamente por los operadores, veinticinco (25) fallas en el servicio de internet distribuidas, así:

Tabla 5. Relación de fallas Mayo 2021 - Art. 5.1.6.3. Resolución CRC 5050 de 2016

FECHA REPORTE A MINTIC	COMPAÑÍA	DEPTO	MUNICIPIO	FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LA AFECTACIÓN DEL SERVICIO	FECHA Y HORA DE DETECCIÓN DE LA AFECTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN BREVE DE LA FALLA	SERVICIO AFECTADO	DESCRIPCIÓN DEL OPERADOR
3/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	3/05/2021	3/05/2021	Afectación de Telefonía Fija en Sorrento Cali	Voz	Indican movilizaciones y bloqueos de carreteras por orden público
4/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	4/05/2021	4/05/2021	Doble corte del nodo Antonio Nariño.	Voz y Datos	Reportan que el acceso a la zona está restringido por problemas de bloqueos de orden público
5/05/2021	TIGO	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	5/05/2021	Nodo Roosevelt fuera de servicio por corte de energía	Voz	Reporta que el nodo Roosevelt se encuentra fuera de servicio a partir de las 19:50 PM del 05/05/2021 por fallas en el suministro eléctrico por parte de la empresa prestadora del servicio de energía EMCALI y por agotamiento de las baterías que soportan el sitio. Por motivos de fuerza mayor en los hechos vandálicos presentados no es posible acercarse a instalar planta eléctrica.
5/05/2021	AVANTEL	VALLE DEL CAUCA	CALI	4/05/2021	5/05/2021	Apertura de Fibra	Datos	Reporta Vandalismo
5/05/2021	AVANTEL	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	5/05/2021	Falla de Energía	Datos	Reporta ausencia de energía

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 25

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

6/05/2021	AVANTEL	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	6/05/2021	Corte de fibra	Datos	Reporta Vandalismo
6/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	6/05/2021	Falla de Energía	Datos	Reporta falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.
7/05/2021	AVANTEL	VALLE DEL CAUCA	CALI	7/05/2021	7/05/2021	Corte de fibra	Datos	Reporta Vandalismo
7/05/2021	LUMEN	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	7/05/2021	Robo de equipos en nodo de proveedor Cable & Wireless Cali, nodo Roosevelt	Voz y Datos	Reporta vandalismo y protestas.
7/05/2021	CLARO	VALLE DEL CAUCA	CALI	3/05/2021	3/05/2021	No se indicó	Voz y Datos	No responsabilidad del operador, por vandalismo y protestas. Problemas de acceso por alteración del orden público. Paro, movilizaciones, bloqueos de carreteras
7/05/2021	CLARO	VALLE DEL CAUCA	CALI	3/05/2021	3/05/2021	Falla del servicio, la Estación del MIO donde está la Estación Base fue incendiada	Voz y Datos	Problemas de acceso por alteración del orden público. Paro, movilizaciones, bloqueos de carreteras
7/05/2021	CLARO	VALLE DEL CAUCA	CALI	4/05/2021	4/05/2021	Falla del servicio	Voz y Datos	Problemas de acceso por alteración del orden público. Paro, movilizaciones, bloqueos de carreteras
7/05/2021	CLARO	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	5/05/2021	Falla del servicio	Voz y Datos	Problemas de acceso por alteración del orden público. Paro, movilizaciones, bloqueos de carreteras
7/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	6/05/2021	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Voz y Datos	Indica falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.
7/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	6/05/2021	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Voz y Datos	Indica falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.
8/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	5/05/2021	Falla de Telefonía y Banda Ancha en varios sitios de Cali	Voz y Datos	Indica que no es posible reparar los cables de fibra óptica por situaciones de orden público.
8/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	4/05/2021	4/05/2021	Corte de fibra óptica	Voz y Datos	Indica que no es posible reparar los cables de fibra óptica por orden público
8/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	06/05/2021 02:22 a.m.	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Datos	Indica falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 26

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

8/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	6/05/2021	06/05/2021 12:22 p.m.	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Datos	Falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.
9/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	7/05/2021	7/05/2021	Afectación LTE MLL_TCAL_54 0968 COLEGIO COMPARTIR CALI SECTOR 005 Y 008	Voz y Datos	Indica afectación por bloqueos
9/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	5/05/2021	5/05/2021	Afectación de Telefonía Fija en Sorrento Cali	Voz	No responsabilidad del operador no es posible reparar los cables de fibra óptica por orden público
9/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	4/05/2021	4/05/2021	Falla de Telefonía y Banda Ancha en varios sitios de Cali	Voz y Datos	Indica que no es posible reparar la totalidad de los cables de fibra óptica por orden público. Argumenta que sin embargo todos los días se han realizado migraciones y al momento se tienen afectados: Accesos xDSL: 2490 Accesos Líneas Fijas: 3321 Líneas
9/05/2021	MOVISTAR	VALLE DEL CAUCA	CALI	8/05/2021	8/05/2021	Afectación de Telefonía y Banda Ancha en Cali Carvajal Poblado	Voz y Datos	Argumenta que no es posible ingreso al sitio por bloqueos.
9/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	9/05/2021	9/05/2021	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Voz y Datos	No responsabilidad del operador, por falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.
10/05/2021	DIRECT TV	VALLE DEL CAUCA	CALI	9/05/2021	09/05/2021 17:54 p.m.	Falla de Energía por fallo red electrificadora - Tercero	Datos	Indica falla de suministro eléctrico, energía por parte de la empresa electrificadora, suspensión por vandalismo y protestas.

Fuente: Radicado 232119368 del 21 de noviembre de 2023

Conforme con lo reportado, de manera consistente y reiterada por los proveedores en el marco de sus obligaciones regulatorias, las afectaciones en la prestación del servicio de internet ocurridas en la ciudad de Cali obedecieron a situaciones atribuibles a terceros (fallas en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, vandalismo, dificultades de acceso por problemas de orden público que impidieron la solución inmediata de las fallas), y en ese sentido, dichas situaciones por ser ajenas a los operadores se encontraban exceptuadas de la presentación de planes de mejora, y de la verificación a cargo del MinTIC, tal como lo dispone la regulación aplicable y anteriormente transcrita.

Al respecto, es de resaltar que, en cuanto a la determinación de las causas de las fallas que originaron la afectación del servicio de internet, se resalta que, conforme a lo ya ampliamente explicado, son los PRSTM quienes reportan al Ministerio sus causas, en la medida que son los PRSTM quienes tienen el deber de monitorear y gestionar en tiempo real la calidad de la señal, el tráfico y la disponibilidad de sus servicios, así como las afectaciones, degradaciones, interferencias o interrupciones que se

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 27

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

presenten, y en ese orden, son quienes se encuentran en la mejor capacidad para determinar sus causas y adoptar de manera oportuna y eficiente las acciones necesarias para el restablecimiento de la prestación óptima del servicio, es por esta razón que la información suministrada por estos es el punto de partida para poder adelantar la investigación ordenada por la Honorable Corte.

Así mismo resulta relevante traer a colación el principio constitucional de la buena fe, en virtud del cual, se presume que todas las actuaciones que los particulares adelanten ante las autoridades públicas se realizan en el marco de la lealtad, honestidad y conforme a lo que se espera de una persona correcta<sup>25</sup>. De ahí que, que la información reportada por los proveedores frente a las fallas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones es considerada real y cierta, más aún si se tiene en cuenta que de manera consistente todos los operadores reportaron las mismas situaciones que afectaron su red, siendo en todo caso la principal, las fallas en el suministro de energía eléctrica.

Adicionalmente a lo anterior, tomando en consideración que las fallas de energía eléctrica son un hecho que puede constatarse a través de otras fuentes, esta Dirección indagó dicha situación ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas y la empresa distribuidora de energía en Cali- Valle del Cauca, atendiendo a que la vigilancia y control del servicio de energía eléctrica es de su competencia. Así se tiene que:

- Se requirió a la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG para que remitiera un listado de los proveedores de energía eléctrica que prestan dicho servicio en la ciudad de Cali- Valle del Cauca, e informara si tenía conocimiento de cortes de energía eléctrica entre los días 4 a 6 de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca, y de ser así, informara (i) las zonas afectadas, (ii) las causas atribuibles a cada una de estas fallas; y (iii) si a la fecha se encuentran determinados los responsables de estas fallas.

Ante lo cual, la CREG<sup>26</sup> indicó que en la ciudad de Cali se encuentra registrada una sola empresa distribuidora de energía (operador de red encargado de la administración, operación y mantenimiento de la red de energía eléctrica), el cual es EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P, aunque existen varias empresas que pueden ejercer la actividad de comercialización (compra y venta de energía a usuarios finales)

Finalmente, hizo mención a que desconoce los detalles solicitados sobre los cortes realizados teniendo en cuenta sus funciones y competencias.

<sup>25</sup> Sobre el principio de la buena fe, la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional ha manifestado en Sentencia C-225 de 2017:

*“(…) El artículo 83 de la Constitución Política incluye un mandato de actuación conforme a la buena fe para los particulares y para las autoridades públicas, aunque que se presume que se actúa de esta manera en las gestiones que los particulares realicen ante las autoridades del Estado, como contrapeso de la posición de superioridad de la que gozan las autoridades públicas, en razón de las prerrogativas propias de sus funciones, en particular, de la presunción de legalidad de la que se benefician los actos administrativos que éstas expiden. Esto quiere decir que el mismo texto constitucional delimita el ámbito de aplicación de la presunción constitucional de buena fe a (i) las gestiones o trámites que realicen (ii) los particulares ante las autoridades públicas, por lo que su ámbito de aplicación no se extiende, por ejemplo, a las relaciones jurídicas entre particulares. Se trata de una medida de protección de las personas frente a las autoridades públicas, que se concreta, entre otros asuntos, en la prohibición de exigir en los trámites y procedimientos administrativos, declaraciones juramentadas o documentos autenticados, ya que esto implicaría situar en cabeza del particular la carga de demostrar la buena fe en la gestión, de la que constitucionalmente se encuentran exentos. Esta presunción invierte la carga de la prueba y radica en cabeza de las autoridades públicas la demostración de la mala fe del particular, en la actuación surtida ante ella.”*

<sup>26</sup> Comunicación radicada con número 231096481 del 20 de diciembre de 2023.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 28

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

- Se requirió a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. para que informara si entre los días 4 a 6 de mayo de 2021 se reportaron cortes de energía eléctrica, y de ser así, informara (i) las zonas afectadas, (ii) las causas atribuibles a cada una de estas fallas; y (iii) si a la fecha se encuentran determinados los responsables de estas fallas. Solicitando ampliación de esta información para el periodo entre el 3 al 10 de mayo de 2021

Mediante correo del 14 de febrero de 2024<sup>27</sup> y del 7 de marzo de 2024<sup>28</sup>, EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P., referenció 201 fallas para el periodo comprendido entre el 3 al 10 de mayo<sup>29</sup>, que tuvieron una duración entre 0,5 minutos y 5804 minutos. La más larga de las fallas reportadas ocurrió el 4 de mayo de 2023 y duró cerca de 4 días, esto obedeció a un fallo interno de la red que no se pudo solucionar inmediatamente por *“problemas para llegar por seguridad por el paro nacional”*.

Según lo informado por el distribuidor de energía eléctrica en la ciudad de Cali- Valle del Cauca, puede establecerse que:

- (i) El 3 de mayo de 2021 se presentaron las siguientes 28 fallas:

Tabla 6. Relación de fallas de energía eléctrica ocurridas el 3 de mayo de 2021

FECHA CORTE	FECHA CIERRE	DURACION (Minutos)	CIRCUITO	TRAFOS	CAUSA
03/05/2021 01:22:00	03/05/2021 01:24:00	2	KILOMETRO 18	143	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 02:33:00	03/05/2021 02:34:00	1	VUELTA LARGA	49	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 02:36:00	03/05/2021 03:18:00	42	KILOMETRO 18	19	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 02:36:00	03/05/2021 03:18:00	42	KILOMETRO 18	124	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 03:07:00	03/05/2021 05:36:00	149	LA VIGA	1	FALLA EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE
03/05/2021 03:13:00	03/05/2021 03:14:00	1	NUEVO PTO TEJADA	112	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 03:52:00	03/05/2021 05:01:00	69	EL CANEY	1	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 04:10:00	03/05/2021 08:45:00	275	KILOMETRO 18	177	OBJETOS SOBRE RED - ARBOLES O RAMAS - VEGETACION
03/05/2021 07:44:00	03/05/2021 13:20:00	336	FEEDER IV	16	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 07:44:00	03/05/2021 14:30:00	406	FEEDER IV	6	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 07:55:00	03/05/2021 09:13:00	78	LAS PLANTAS	5	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 08:28:00	04/05/2021 10:19:00	1551	PETECUY	27	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 09:13:00	03/05/2021 10:23:00	70	EL SENA	0	FALLA EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE
03/05/2021 09:14:00	03/05/2021 09:15:00	1	LA VIGA	149	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 10:10:00	04/05/2021 10:43:00	1473	VERGEL	1	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 10:57:00	05/05/2021 12:25:00	2968	EL CARMELO	0	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 11:52:00	03/05/2021 15:45:00	233	PASOANCHO	1	FALLA EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE
03/05/2021 12:02:00	03/05/2021 15:03:00	181	FLORESTA	168	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 13:16:00	04/05/2021 16:50:00	1654	KILOMETRO 18	33	SEGURIDAD CIUDADANA

<sup>27</sup> Que fue radicado en el sistema de radicación de la entidad bajo el número 241011238 del 15 de febrero de 2024

<sup>28</sup> Radicado 241017358 del 7 de marzo de 2024

<sup>29</sup> Excluyendo las reportadas para el 11 de mayo de 2021

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 29

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

03/05/2021 13:22:00	03/05/2021 13:23:00	1	CARRERA 70	54	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 13:35:00	03/05/2021 15:20:00	105	CARRERA 70	6	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 13:43:00	03/05/2021 13:44:00	1	QUIMBAYA	29	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 13:53:00	04/05/2021 09:57:00	1204	QUIMBAYA	3	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 19:09:00	04/05/2021 15:20:00	1211	NAPOLES	1	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 19:30:00	04/05/2021 11:33:00	963	EL ESTERO	1	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 19:37:00	03/05/2021 19:38:00	1	FEEDER IV	418	FALLA TRANSITORIA...
03/05/2021 20:32:00	04/05/2021 09:13:00	761	EL SENA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
03/05/2021 21:07:00	04/05/2021 07:41:00	634	PICHINDE	29	SEGURIDAD CIUDADANA

Fuente: Radicado 241017358 del 7 de marzo de 2024

(ii) Entre el 4 y 8 de mayo de 2021 se presentaron las siguientes 116 fallas:

Tabla 7. Relación de fallas de energía eléctrica ocurridas entre el 4 y 8 de mayo de 2021

FECHA CORTE	FECHA CIERRE	DURACION (Minutos)	CIRCUITO	TRAFOS	CAUSA
04/05/2021 07:05:00	04/05/2021 07:06:00	1	LA VIGA	149	FALLA TRANSITORIA...
04/05/2021 07:35:00	04/05/2021 08:23:00	48	LA UNION	1	FALLA DESCONOCIDA
04/05/2021 08:57:00	04/05/2021 10:03:00	66	LA FLORA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 09:26:00	04/05/2021 10:53:00	87	LILI	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 09:39:00	08/05/2021 10:23:00	5804	LA MARIA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 09:42:00	04/05/2021 09:43:00	1	EL ESTERO	84	FALLA TRANSITORIA...
04/05/2021 10:34:00	05/05/2021 15:59:00	1765	VALLADO	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 12:06:00	04/05/2021 12:07:00	1	CALIPSO	281	FALLA TRANSITORIA...
04/05/2021 16:25:00	04/05/2021 16:28:00	3	SANTA MONICA	70	FALLA TRANSITORIA...
04/05/2021 16:37:00	04/05/2021 18:30:00	113	CARRERA 4	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 17:33:00	05/05/2021 17:35:00	1442	NAPOLES	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 18:04:00	06/05/2021 09:57:00	2393	KILOMETRO 18	2	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 18:58:00	05/05/2021 10:07:00	909	CALLE 19	1	SEGURIDAD CIUDADANA
04/05/2021 22:33:00	05/05/2021 09:54:00	681	LA MONTANA	9	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 01:42:00	05/05/2021 08:43:00	421	QUIMBAYA	7	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 02:49:00	05/05/2021 02:50:00	1	LOS LAGOS	92	FALLA TRANSITORIA...
05/05/2021 07:12:00	05/05/2021 07:13:00	1	NAPOLES	78	FALLA TRANSITORIA...
05/05/2021 07:49:00	07/05/2021 17:20:00	3451	SAN MARCOS	6	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 08:34:00	05/05/2021 16:40:00	486	HORMIGUERO	1	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 11:01:00	05/05/2021 11:02:00	1	GUADUALES	51	FALLA TRANSITORIA...
05/05/2021 11:03:00	06/05/2021 07:43:00	1240	KILOMETRO 18	2	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 11:04:00	05/05/2021 12:31:00	87	LIMONAR	1	ERROR DE PERSONAL - OTROS OPERADORES DE RED
05/05/2021 11:19:00	05/05/2021 17:03:00	344	ALCAZARES	1	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 12:49:00	05/05/2021 12:50:00	1	KILOMETRO 18	668	FALLA TRANSITORIA...
05/05/2021 13:07:00	05/05/2021 17:30:00	263	KILOMETRO 18	1	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 14:12:00	06/05/2021 08:55:00	1123	KILOMETRO 18	19	SEGURIDAD CIUDADANA

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 30

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

05/05/2021 14:18:00	06/05/2021 13:25:00	1387	KILOMETRO 18	6	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 14:36:00	05/05/2021 14:37:00	1	LA UNION	191	FALLA TRANSITORIA...
05/05/2021 15:12:00	05/05/2021 17:01:00	109	SAN MARCOS	6	SEGURIDAD CIUDADANA
05/05/2021 21:29:00	05/05/2021 23:22:00	113	LA MARIA	8	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 06:52:00	06/05/2021 09:45:00	173	LOS PARQUES	23	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 07:00:00	06/05/2021 10:45:00	225	KILOMETRO 18	12	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 07:10:00	06/05/2021 09:27:00	137	CAPRI	7	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 11:07:00	06/05/2021 11:08:00	1	SIETE DE AGOSTO	102	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 11:44:00	07/05/2021 07:25:00	1181	NAVARRO	1	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 12:30:00	06/05/2021 12:30:30	0,5	SAN FERNANDO	4	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 12:30:00	06/05/2021 13:27:00	57	SAN FERNANDO	89	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 12:30:00	06/05/2021 13:37:00	67	SAN FERNANDO	55	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 12:44:00	06/05/2021 12:46:00	2	INDUSTRIA	1	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 13:23:00	06/05/2021 15:50:00	147	LOS PARQUES	10	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 13:24:00	06/05/2021 13:25:00	1	GRANADA	67	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 13:30:00	06/05/2021 16:15:00	165	FEEDER IV	14	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 14:33:00	06/05/2021 14:34:00	1	LILI	120	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:13:00	06/05/2021 15:14:00	1	TROCADERO	11	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:13:00	06/05/2021 15:15:00	2	VUELTA LARGA	102	FALLA DE ALIMENTACION
06/05/2021 15:13:00	06/05/2021 15:15:00	2	NUEVO PTO TEJADA	112	FALLA DE ALIMENTACION
06/05/2021 15:15:00	06/05/2021 15:16:00	1	CASCAJAL	50	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:16:00	06/05/2021 15:17:00	1	VUELTA LARGA	102	FALLA DE ALIMENTACION
06/05/2021 15:16:00	06/05/2021 15:17:00	1	NUEVO PTO TEJADA	112	FALLA DE ALIMENTACION
06/05/2021 15:16:00	06/05/2021 15:22:00	6	TROCADERO	2	DESCARGAS ATMOSFERICAS - METEOROLOGIA
06/05/2021 15:16:00	06/05/2021 15:23:00	7	TROCADERO	9	DESCARGAS ATMOSFERICAS - METEOROLOGIA
06/05/2021 15:18:00	06/05/2021 15:21:00	3	CASCAJAL	50	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:18:00	06/05/2021 15:24:00	6	NUEVO PTO TEJADA	112	FALLA DE ALIMENTACION
06/05/2021 15:18:00	06/05/2021 16:09:00	51	VUELTA LARGA	49	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 15:18:00	06/05/2021 16:49:00	91	VUELTA LARGA	53	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 15:27:00	06/05/2021 15:27:30	0,5	CARRERA 70	3	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:27:00	06/05/2021 15:28:00	1	CARRERA 70	148	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:33:00	06/05/2021 15:34:00	1	MELENDEZ	239	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 15:38:00	06/05/2021 19:01:00	203	FEEDER IV	1	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 15:56:00	06/05/2021 17:53:00	117	CARRERA 4	4	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 16:03:00	06/05/2021 18:20:00	137	PASOANCHO	26	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 16:21:00	06/05/2021 19:35:00	194	EL ESTERO	16	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 16:34:00	06/05/2021 18:05:00	91	CALLE 56	1	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 18:45:00	06/05/2021 19:01:00	16	FEEDER IV	90	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 19:39:00	07/05/2021 07:18:00	699	FEPICOL	1	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 20:01:00	06/05/2021 20:21:00	20	VUELTA LARGA	102	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 20:23:00	07/05/2021 09:52:00	809	VUELTA LARGA	78	SEGURIDAD CIUDADANA

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 31

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

06/05/2021 20:23:00	07/05/2021 12:47:00	984	VUELTA LARGA	13	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 20:23:00	07/05/2021 16:20:00	1197	VUELTA LARGA	11	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 20:25:00	07/05/2021 09:48:00	803	LA BOCHA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 20:58:00	06/05/2021 20:59:00	1	LOS LAGOS	92	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 20:58:00	06/05/2021 21:00:00	2	CARRERA 5 NORTE	257	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 21:30:00	06/05/2021 21:32:00	2	CARRERA 5 NORTE	257	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 22:09:00	06/05/2021 22:10:00	1	LA MARIA	55	FALLA TRANSITORIA...
06/05/2021 22:16:00	06/05/2021 22:18:00	2	CARRERA 5 NORTE	257	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 22:19:00	06/05/2021 23:13:00	54	LA MARIA	5	SEGURIDAD CIUDADANA
06/05/2021 22:19:00	06/05/2021 23:50:00	91	LILI	1	SEGURIDAD CIUDADANA
<b>FECHA CORTE</b>	<b>FECHA CIERRE</b>	<b>DURACION (Minutos)</b>	<b>CIRCUITO</b>	<b>TRAFOS</b>	<b>CAUSA</b>
07/05/2021 08:54:00	07/05/2021 18:01:00	547	EL ESTERO	16	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 09:00:00	07/05/2021 09:01:00	1	NUEVO PTO TEJADA	59	FALLA TRANSITORIA...
07/05/2021 09:13:00	07/05/2021 14:55:00	342	NUEVO PTO TEJADA	14	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 09:27:00	07/05/2021 09:30:00	3	ARANJUEZ	1	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 09:38:00	07/05/2021 18:25:00	527	VUELTA LARGA	10	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 10:07:00	07/05/2021 10:08:00	1	CRISTALES	172	FALLA TRANSITORIA...
07/05/2021 10:30:00	07/05/2021 10:31:00	1	VERSALLES	88	FALLA TRANSITORIA...
07/05/2021 11:37:00	07/05/2021 13:55:00	138	LAS COLINAS	1	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 11:57:00	09/05/2021 20:30:00	3393	FEEDER IV	12	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 14:15:00	07/05/2021 19:12:00	297	MULALO	2	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 15:15:00	07/05/2021 15:16:00	1	ALFONSO LOPEZ	48	FALLA TRANSITORIA...
07/05/2021 16:20:00	07/05/2021 21:35:00	315	PEDREGAL	7	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 16:55:00	07/05/2021 16:56:00	1	LLOREDA	57	FALLA TRANSITORIA...
07/05/2021 16:59:00	07/05/2021 16:59:30	0,5	SAN FERNANDO	4	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 16:59:00	07/05/2021 18:33:00	94	SAN FERNANDO	144	SEGURIDAD CIUDADANA
07/05/2021 20:17:00	07/05/2021 20:18:00	1	LOS LAGOS	92	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 00:49:00	08/05/2021 00:49:30	0,5	CRISTALES	1	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 00:49:00	08/05/2021 00:50:00	1	CRISTALES	153	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 02:53:00	08/05/2021 02:54:00	1	DIAMANTE	111	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 06:36:00	08/05/2021 07:45:00	69	TEQUENDAMA	55	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 06:43:00	08/05/2021 11:04:00	261	CIUDAD CORDOBA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 07:29:00	08/05/2021 07:30:00	1	MELLENDEZ	156	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 08:13:00	08/05/2021 08:28:00	15	LOS LAGOS	92	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 08:20:00	08/05/2021 19:05:00	645	VUELTA LARGA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 09:05:00	08/05/2021 11:35:00	150	NUEVO PTO TEJADA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 09:29:00	08/05/2021 09:31:00	2	LA MONTANA	171	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 09:40:00	08/05/2021 12:20:00	160	LA MONTANA	9	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 10:11:00	08/05/2021 11:19:00	68	FEEDER IV	22	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 12:18:00	08/05/2021 13:09:00	51	CANASGORDAS	123	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 12:30:00	09/05/2021 10:01:00	1291	LA BUITRERA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 12:58:00	08/05/2021 19:35:00	397	EL POBLADO	0	SEGURIDAD CIUDADANA

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 32

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

08/05/2021 13:40:00	08/05/2021 13:41:00	1	COLON	22	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 13:40:00	08/05/2021 16:58:00	198	HORMIGUERO	0	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 14:03:00	08/05/2021 16:15:00	132	LIMONAR	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 18:01:00	08/05/2021 18:42:00	41	SANTA MONICA	70	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 21:38:00	08/05/2021 22:50:00	72	BUENO MADRID	1	SEGURIDAD CIUDADANA
08/05/2021 21:39:00	08/05/2021 21:40:00	1	ALTO MENGA	56	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 22:56:00	08/05/2021 22:56:30	0,5	EL POBLADO	2	FALLA TRANSITORIA...
08/05/2021 22:56:00	08/05/2021 22:57:00	1	EL POBLADO	143	FALLA TRANSITORIA...

Fuente: Radicado 241017358 del 7 de marzo de 2024

(iii) Entre el 9 y 10 de mayo se presentaron las siguientes 57 fallas:

Tabla 8. Relación de fallas de energía eléctrica ocurridas entre el 9 y 10 de mayo de 2021

FECHA CORTE	FECHA CIERRE	DURACION (Minutos)	CIRCUITO	TRAFOS	CAUSA
09/05/2021 00:55:00	09/05/2021 02:09:00	74	LA CAMPINA	154	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 07:16:00	09/05/2021 07:17:00	1	SAN JUDAS	11	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 07:53:00	09/05/2021 09:19:00	86	EL POBLADO	5	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 08:39:00	09/05/2021 17:05:00	506	LOS CERROS	1	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 08:52:00	09/05/2021 08:53:00	1	CENTRO	88	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 09:12:00	09/05/2021 09:13:00	1	NAVARRO	80	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 09:34:00	09/05/2021 11:00:00	86	NAVARRO	11	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 13:30:00	09/05/2021 15:00:00	90	FEEDER IV	16	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 17:14:00	09/05/2021 17:17:00	3	CALIPSO	35	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 17:14:00	09/05/2021 19:43:00	149	PONDAJE	48	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 17:14:00	09/05/2021 23:09:00	355	PONDAJE	17	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:07:00	09/05/2021 18:10:00	3	NAPOLES	43	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 18:07:00	09/05/2021 19:20:00	73	NAPOLES	10	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:07:00	10/05/2021 07:50:00	823	NAPOLES	25	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:11:00	09/05/2021 18:17:00	6	LA MONTANA	171	DESCARGAS ATMOSFERICAS METEOROLOGIA
09/05/2021 18:24:00	09/05/2021 19:44:00	80	BOCHALEMA	3	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:34:00	09/05/2021 19:55:00	81	GRANADA	8	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:42:00	09/05/2021 18:43:00	1	LA BUITRERA	89	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 18:42:00	09/05/2021 20:25:00	103	LA BUITRERA	61	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:42:00	10/05/2021 09:55:00	913	LA BUITRERA	33	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:46:00	09/05/2021 18:47:00	1	LA BUITRERA	89	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 18:55:00	09/05/2021 20:50:00	115	MULTICENTRO	22	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 18:56:00	09/05/2021 18:57:00	1	CIUDAD CORDOBA	8	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 19:32:00	09/05/2021 19:33:00	1	SIMON BOLIVAR	214	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 19:54:00	09/05/2021 19:55:00	1	CRISTALES	153	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 20:00:00	10/05/2021 12:02:00	962	VUELTA LARGA	19	SEGURIDAD CIUDADANA

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 33

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

09/05/2021 20:09:00	09/05/2021 20:10:00	1	LA MARIA	55	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 20:12:00	09/05/2021 20:15:00	3	LA MONTANA	50	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 20:29:00	09/05/2021 20:30:00	1	LA BUITRERA	89	FALLA TRANSITORIA...
09/05/2021 20:29:00	09/05/2021 20:32:00	3	LA BUITRERA	61	FALLA TRANSITORIA...
FECHA CORTE	FECHA CIERRE	DURACION (Minutos)	CIRCUITO	TRAFOS	CAUSA
09/05/2021 21:08:00	09/05/2021 23:10:00	122	LA MARIA	13	SEGURIDAD CIUDADANA
09/05/2021 23:01:00	09/05/2021 23:09:00	8	PONDAJE	48	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 02:37:00	10/05/2021 02:39:00	2	VUELTA LARGA	49	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 04:57:00	10/05/2021 04:57:30	0,5	BELLA SUIZA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 04:57:00	10/05/2021 12:50:00	473	BELLA SUIZA	21	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 05:55:00	10/05/2021 07:54:00	119	LOS CERROS	5	FALLA DESCONOCIDA
10/05/2021 06:26:00	10/05/2021 06:27:00	1	KILOMETRO 18	46	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 06:31:00	10/05/2021 06:32:00	1	FLORALIA	16	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 06:32:00	10/05/2021 06:33:00	1	KILOMETRO 18	46	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 06:55:00	10/05/2021 15:05:00	490	SILOE	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 07:49:00	10/05/2021 07:50:00	1	NAPOLES	10	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 11:01:00	10/05/2021 13:07:00	126	CANASGORDAS	5	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 12:16:00	10/05/2021 15:03:00	167	EL ESTERO	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 12:56:00	10/05/2021 14:56:00	120	PICHINDE	6	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 13:02:00	10/05/2021 14:24:00	82	NAPOLES	35	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 13:06:00	10/05/2021 13:07:00	1	NAPOLES	43	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 14:12:00	10/05/2021 17:30:00	198	SILOE	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 14:41:00	10/05/2021 14:42:00	1	VERGEL	88	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 14:48:00	10/05/2021 16:34:00	106	FLORESTA	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 15:37:00	10/05/2021 16:08:00	31	CIRUELOS	1	FALLA en LINEA SECUNDARIA
10/05/2021 16:57:00	10/05/2021 16:58:00	1	ALFONSO LOPEZ	48	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 18:05:00	10/05/2021 18:25:00	20	BOCHALEMA	2	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 18:16:00	10/05/2021 18:17:00	1	EL BOSQUE	65	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 18:27:00	10/05/2021 18:28:00	1	EL BOSQUE	65	FALLA TRANSITORIA...
10/05/2021 19:43:00	10/05/2021 22:13:00	150	LA UNION	1	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 19:58:00	10/05/2021 21:20:00	82	SAN FERNANDO	16	SEGURIDAD CIUDADANA
10/05/2021 22:26:00	11/05/2021 11:08:00	762	SILOE	6	SEGURIDAD CIUDADANA

Fuente: Radicado 241017358 del 7 de marzo de 2024

Es claro entonces que, durante el lapso objeto de la presente investigación, se reportaron 201 fallas de energía eléctrica en la ciudad de Cali, con una duración considerable en la mayoría de los casos, lo cual valida la información indicada por los proveedores.

### **3.2.1.2. Conclusiones respecto de los lapsos y lugares en que se vio afectado el servicio de internet**

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 34

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Con la información recaudada en esta investigación, se comprobó que entre el 3 y el 10 de mayo del año 2021, en la ciudad de Cali-Valle del Cauca, se presentaron fallas en el servicio de internet, atribuidas a circunstancias relacionadas con fallas en el servicio de energía eléctrica, temas de orden público y vandalismo.

Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en la ciudad Cali- Valle del Cauca que pudieron percibir la afectación a los servicios de internet fijo o móvil, son aquellos cuyos servicios se soportaban en las redes de los siguientes operadores: (i) DIRECTV COLOMBIA LTDA., (ii) AVANTEL S.A.S (hoy PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.), (iii) PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., (iv) COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., (v) COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.

En detalle de las zonas y lapsos de las afectaciones al servicio de internet, de acuerdo con la información suministrada a este Ministerio por los diferentes operadores, se expone a continuación:

▪ **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**

Este operador reportó que, debido a un corte de energía eléctrica, el día 6 de mayo de 2021 entre las 2.22 a.m. y las 9.52 a.m., cinco (5) elementos de red (Estaciones base) se encontraron fuera de servicio, lo cual provocó afectación del servicio de acceso a **internet fijo inalámbrico**.

Las comunas parcialmente afectadas fueron:

**Comuna 17**

**Comuna 22**

▪ **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S reportó 193 fallas que afectaron sus redes de telecomunicaciones móviles en el período del 3 al 10 de mayo de 2021, la cual provocó afectaciones parciales en el servicio de acceso a **internet móvil** en las 22 localidades de Cali.

De estas 193 fallas, 185 corresponden a fallas en la red de transporte utilizada, en este caso red de fibra óptica, y las otras 8 por actos de vandalismo.

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S no aporta denuncia presentada por vandalismo, manifestando que: “(...) para el año 2021 y para los eventos de ese momento, no se presentaron denuncias, teniendo en cuenta que no había sujetos individualizados contra quienes dirigir las mismas, toda vez que se trató de eventos de vandalismo generalizado en toda la ciudad, como se logra evidenciar en las imágenes de los tickets de eventos que se allegan”.

El PRSTM aporta como evidencias imágenes de los disturbios en varios Sectores de Cali- Valle del Cauca.

Las comunas afectadas por actos de vandalismo fueron:

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 35

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

Tabla 9. Relación de fallas servicio de Internet -Vandalismo PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

LOCALIDAD	FECHA/HORA INICIO FALLA	FECHA/HORA FIN FALLA	TIEMPO (MINUTOS)
<b>Comuna 11</b>	4/05/2021 2:04	11/05/2021 20:06	11162
<b>Comuna 17</b>	1/05/2021 20:03	7/05/2021 23:59	8877
<b>Comuna 19</b>	1/05/2021 20:03	7/05/2021 23:59	8877
<b>Comuna 22</b>	1/05/2021 20:03	7/05/2021 23:59	8877
<b>Comuna 3</b>	1/05/2021 0:00	7/05/2021 23:59	10080
<b>Comuna 8</b>	1/05/2021 0:00	6/05/2021 17:51	8271

Fuente: Elaboración propia conforme a las respuestas allegadas por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

Este proveedor no reportó fallas por corte de energía en el período del 3 al 10 de mayo de 2021.

Adicionalmente, se trae a colación que el proveedor AVANTEL S.A.S. antes de ser absorbido por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. había reportado a este Ministerio afectaciones en el servicio de internet móvil en la Comuna 6 y Comuna 11 en Cali- Valle del Cauca a las 20:00 horas del día 5 de mayo de 2021 atribuibles a fallas en la energía eléctrica.

▪ **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

COMCEL S.A. (CLARO) reportó 36 fallas que afectaron sus redes de telecomunicaciones móviles en el período del 3 al 10 de mayo de 2021, la cual provocó afectaciones parciales en el servicio de acceso a **internet móvil** en 11 de las 22 localidades de Cali.

De estas 36 fallas, cuatro (4) corresponden a fallas en elementos de la red del operador, siete (7) por actos de vandalismo, 25 por fallas de energía comercial.

Las comunas afectadas por actos de vandalismo fueron:

Tabla 10. Relación de fallas servicio de Internet- Vandalismo COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A

LOCALIDAD	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)
<b>COMUNA 14</b>	5/05/2021	17:21	1089
	5/05/2021	17:21	1097
	7/05/2021	12:00	1214
	7/05/2021	12:00	1205
<b>COMUNA 15</b>	7/05/2021	11:29	1211
<b>COMUNA 16</b>	5/05/2021	15:22	1200
	7/05/2021	11:29	1210

Fuente: Elaboración propia conforme a las respuestas allegadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 36

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

El proveedor no aporta denuncia presentada por vandalismo, manifestando que: *“en relación con las denuncias presentadas en los casos de vandalismo, las denuncias no se presentan en todos los casos, pues al ser esta herramienta una de las formas de dar inicio a la actuación penal por parte de la fiscalía, no se presentan en tanto no se cuente con información útil que pueda ser utilizada por el ente acusador en su actividad de persecución de delitos”.*

Las comunas afectadas por fallas de energía comercial fueron:

Tabla 11. Relación de fallas servicio de Internet- Energía eléctrica - COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

LOCALIDAD	FECHA INICIO FALLA	HORA INICIO FALLA	TIEMPO FALLA (MIN)
COMUNA 2	10/05/2021	18:16	86
	3/05/2021	18:42	1107
	4/05/2021	17:52	6289
COMUNA 4	6/05/2021	12:17	181
COMUNA 8 <sup>30</sup>	3/05/2021	12:02	185
	3/05/2021	12:02	171
COMUNA 9	3/05/2021	12:07	181
	3/05/2021	12:07	166
	4/05/2021	4:45	36530
COMUNA 15	9/05/2021	11:15	440
COMUNA 16	9/05/2021	11:15	438
COMUNA 18	10/05/2021	4:55	179
COMUNA 19	7/05/2021	16:54	108
COMUNA 22	7/05/2021	16:41	145
	9/05/2021	17:47	159
	9/05/2021	20:10	864
	10/05/2021	6:45	50
	10/05/2021	10:21	169

Fuente: Elaboración propia conforme a las respuestas allegadas por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

En todos los casos de fallas por corte de energía eléctrica el operador aporta el tiquete abierto con la electrificadora.

▪ **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.**

El operador reportó fallas en **internet fijo** desde el día 07 de mayo de 2021, cuyas causas fueron atribuibles a temas de orden público o vandalismo, las cuales tuvieron una afectación en la **Comuna 13 y Comuna 16**, y solo hasta el 13 y el 22 de agosto fue posible solucionar de forma total los

<sup>30</sup> Estas dos fallas ocurrieron en elementos de red diferentes.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 37

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

inconvenientes presentados. Al respecto COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA E.S.P. BIC anexó la respectiva denuncia ante la fiscalía por hurto de cable multipar de cobre<sup>31</sup>.

En cuanto a afectaciones en el servicio de acceso a **internet móvil** atribuibles a cortes de energía eléctrica en el período del 3 al 10 de mayo de 2021, se relacionan dos fallas en el Barrio La Rivera perteneciente a la comuna 5, por fallas en dos sitios pero que provocan solo afectaciones parciales, al garantizarse el servicio con otros sitios ubicados en la zona:

Tabla 12. Relación de fallas servicio de Internet- Energía eléctrica - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

Localidad	FECHA INICIO	FECHA FIN	TIEMPO FALLA (MINUTOS)
Comuna 5 (Barrio La Rivera)- Sitio MLL_TCAL_540430	04/05/2021 15:55	07/05/2021 09:21	3926
Comuna 5 (Barrio La Rivera) - Sitio UL430	05/05/2021 01:31	07/05/2021 07:10	3219

Fuente: Elaboración propia conforme a las respuestas allegadas por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

### 3.2.2. Análisis de la incidencia del corte de energía y el robo de cableado frente a la interrupción del servicio de internet

Debe tenerse en cuenta que para la correcta prestación de los servicios de comunicaciones se requiere, entre otras cosas, que los elementos que conforman la red de los operadores se encuentren en condiciones óptimas, por lo que tanto, los cortes de energía, como otras circunstancias que afecten la integridad de los elementos de las redes de los PRST son causas que explican las fallas totales o parciales en estos servicios.

La red de acceso de los operadores de servicios móviles, es decir, el sitio donde se encuentran las estaciones base, torres y antenas a las que se conectan los móviles, necesitan el suministro de energía eléctrica para poder funcionar, la cual, en su gran mayoría proviene de la red comercial. Por lo general, estos sitios cuentan con respaldo de energía y para ello usan principalmente baterías que ofrecen una autonomía que puede variar entre 4 y 8 horas, pero no en todos los casos se cuenta con estas y depende de la capacidad y consumo de casa sitio. En algunos casos muy puntuales, se cuenta con planta eléctrica de respaldo que entran en operación de forma automática ante la presencia de falta de energía eléctrica de la red comercial, situación que es bastante limitada en la práctica por sus costos.

En consecuencia, la falla de energía puede afectar la prestación de los servicios móviles, entre ellos el de internet, más aún si dichas fallas son constantes o prolongadas como las ocurridas en los días del 3 al 10 de mayo de 2021, tal como fue debidamente demostrado.

En las redes de telecomunicaciones de servicios fijos, la red de acceso la conforman elementos que no requieren suministro directo de energía eléctrica (cableado de cobre y fibra óptica), mientras que la red de Core o Central, parte de la red que realiza las tareas principales de control e interconexión

<sup>31</sup> Archivo “DENUNCIA CASO VB-00238742 Cali”, aportada mediante Radicado 20210060236692 del 6 de septiembre de 2021.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 38

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

y que permite que los usuarios se comuniquen entre sí y/o accedan a los servicios ofrecidos por la red; dada su importancia en la prestación de telecomunicaciones y por el volumen de tráfico que maneja, tienen varios respaldos de energía, entre los que se incluyen: más de una línea de energía comercial, plantas eléctricas con alto nivel de autonomía, baterías y otros medios de respaldo energético. Por lo que, aunque puede ocurrir que ante fallas atípicas en la red de energía comercial se presenten fallas, en términos generales esta no es la causa más habitual. Sin embargo, la principal causa de afectación en la prestación del servicio se da por el hurto del cableado exterior, mayormente el cable de cobre, aunque también se da en el caso de la fibra óptica, situaciones que, por ejemplo, manifestó el proveedor COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC fueron una de las causas de la afectación evidenciada en su servicio de internet fijo para el 7 de mayo de 2021 que solo pudo ser solucionada hasta el mes de agosto de ese año.

Si bien es cierto que solo algunos proveedores allegaron soporte de los casos abiertos ante la empresa de servicios de energía en los eventos de falla del servicio, y denuncias ante la fiscalía por los hechos que puedan constituir un delito, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- No existe obligación legal, reglamentaria o regulatoria que exija la presentación de denuncias en lo que respecta a hechos como el robo de cableado o de fibra óptica, daño de elementos de red por parte de terceros y, en general, conductas que afecten las redes de telecomunicaciones, por lo que si bien estas sirven de soporte para probar los hechos que alegan los operadores en las investigaciones administrativas sancionatorias, no son el único medio probatorio para demostrar la ocurrencia de dichas situaciones.

Tal y como lo manifiesta COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. en el radicado 241017931 del 8 de marzo de 2024, no en todos los casos se interponen denuncias *“pues al ser esta herramienta una de las formas de dar inicio a la actuación penal por parte de la fiscalía, no se presentan en tanto no se cuente con información útil que pueda ser utilizada por el ente acusador en su actividad de persecución de delitos”*.

En este mismo sentido, lo expuso PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., quien mediante radicado 241016700 del 7 de marzo de 2024 señaló que *“para el año 2021 y para los eventos de ese momento, no se presentaron denuncias, teniendo en cuenta que no había sujetos individualizados contra quienes dirigir las mismas, toda vez que se trató de eventos de vandalismo generalizado en toda la ciudad”* sin embargo, allegó imágenes que hacen parte de los tickets de eventos ocurridos.

- En el caso de fallas de energía eléctrica, normativamente tampoco existe una obligación específica para los proveedores de informar la falla ante la empresa de energía, por lo que aunque hay operadores como COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. que cuentan con evidencias del escalamiento de las fallas ante el proveedor de energía eléctrica, las cuales se anexaron con el radicado 241017931 del 8 de marzo de 2024, de todo lo probado, dadas las fallas que fueron confirmadas por el proveedor EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P., se demuestra que ocurrieron para este periodo por lo menos 201 fallas en distintos sectores de la ciudad de Cali- Valle del Cauca.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 39

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

En consecuencia, habiéndose expuesto lo anterior, una vez de adelantada la investigación, para esta Dirección es dable concluir que en Cali- Valle del Cauca, en el periodo analizado, ocurrieron fallas generalizadas en el suministro de energía eléctrica en varios sectores reportados por los operadores y corroborados por la empresa distribuidora de energía eléctrica de la ciudad, EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P., así como se presentaron múltiples hechos relacionados con el robo de cableado y otros problemas de orden público, que afectaron la prestación del servicio de internet en los lapsos, zonas y duración determinadas previamente.

### **3.3. Consideraciones finales respecto de la presunta violación por parte de los PRST al marco normativo**

Debe reiterarse que, de las averiguaciones efectuadas por esta Dependencia en el marco de las funciones legales asignadas al MinTIC, no se tuvo información de hechos relacionados con presuntos usos indebidos de inhibidores de señal que afectaran el uso del espectro radioeléctrico y que debieran ser puestos en conocimiento de las Entidades competentes (ANE o Ministerio de Defensa), ya que como se aprecia de la información previamente relacionada, las fallas reportadas por los operadores tuvieron otras causas que fueron plenamente identificadas.

En efecto, de la información recaudada en el curso de la presente investigación, conforme al marco regulatorio y las facultades y competencias asignadas a este Ministerio, este Despacho pudo identificar que efectivamente, en el periodo comprendido entre el 3 y el 10 de mayo de 2021, existieron fallas que afectaron la prestación del servicio de internet en la ciudad de Cali- Valle del Cauca, cuyas causas fueron plena y debidamente soportadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, las cuales obedecieron a situaciones atribuibles a terceros, como los son ausencia en el suministro de la energía eléctrica, vandalismo y problemas de orden público que impidieron su solución inmediata.

Las anteriores circunstancias no corresponden a actividades de los sujetos de inspección, vigilancia y control dirigidas a transgredir el principio de neutralidad en internet, es decir, no tienen el alcance de ser bloqueos, interferencias, actos discriminatorios o restrictivos del derecho de los usuarios para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet; así como tampoco constituyen incumplimientos al Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el Capítulo I del TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, esta Dirección, no se encuentra mérito para iniciar investigación administrativa en el marco de sus facultades legales, de conformidad con la normativa legal, regulatoria y reglamentaria aplicable, en contra de los proveedores de redes de servicio y telecomunicaciones por los hechos ocurridos en la ciudad de Cali – Valle del Cauca, en los días del 3 al 10 de mayo de 2021.

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Culminar la actuación administrativa iniciada mediante Auto 0440 de 19 de octubre de 2023.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NUMERO 00828 DEL 15 DE MARZO DE 2024 HOJA No. 40

*“Por la cual se decide una actuación administrativa iniciada en cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en la Sentencia T-372 de 2023, con la finalidad de determinar los hechos relacionados con la interrupción del servicio de internet en el mes de mayo de 2021 en la ciudad de Cali- Valle del Cauca”*

**ARTÍCULO 2.** Conforme a las competencias de la Dirección de Vigilancia Inspección y Control de este Ministerio, se da cumplimiento a la orden impartida por la Corte Constitucional en el numeral tercero de la parte resolutive de la Sentencia T- 372 de 2023, en los términos expuestos en esta decisión

**ARTÍCULO 3.** Comunicar a través de su publicación en la página web de este Ministerio por el término de cinco (5) días la presente resolución para conocimiento de los interesados.

**ARTÍCULO 4.** Remitir copia de la presente resolución y de los soportes que hacen parte de la actuación administrativa adelantada a la Dirección Jurídica de esta entidad para los efectos que considere pertinente.

**ARTÍCULO 5.** Remitir copia de la presente resolución y de los soportes que hacen parte de la actuación administrativa adelantada, a la Agencia Nacional del Espectro (ANE) y al Ministerio de Defensa, para lo que resulte de su competencia, de conformidad con lo expuesto en esta decisión.

**ARTÍCULO 6.** Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C. a los, 15 días de Marzo de 2024,

*(Firmado Electrónicamente)*

**LUIS EDUARDO AGUIAR DELGADILLO**  
**DIRECTOR DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL**  
**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Proyectó Adriana Carolina Santisteban Galán 

Revisó: Paulo Javier Ochoa Silva 

Aprobó: Johana Marcela Tsao Melo 

Aprobó: Sonia Fernanda Maya Perdomo 

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Resolución número 00828 de 2024

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20240315-162104-86fce9-55246973

Creación:2024-03-15 16:21:04

Estado:Finalizado

Finalización:2024-03-15 16:31:53

Escanee el código  
para verificación

**Firma: Director de Vigilancia, Inspección y Control**

Luis Eduardo Aguiar Delgadillo

93394384

[laguiar@mintic.gov.co](mailto:laguiar@mintic.gov.co)

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Mintic

**Aprobación: Subdirectora de Investigaciones Administrativas (E)**

Sonia Maya

40776360

[smaya@mintic.gov.co](mailto:smaya@mintic.gov.co)

Asesor

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Recomiendo para firma

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

Resolución número 00828 de 2024

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20240315-162104-86fce9-55246973

Creación:2024-03-15 16:21:04

Estado:Finalizado

Finalización:2024-03-15 16:31:53

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	Sonia Maya smaya@mintic.gov.co Asesor Ministerio de Tecnologías de la Informac	Aprobado	Env.: 2024-03-15 16:21:06 Lec.: 2024-03-15 16:25:58 Res.: 2024-03-15 16:26:47 IP Res.: 190.71.137.3
Firma	Luis Eduardo Aguiar Delgadillo laguiar@mintic.gov.co Director de Vigilancia, Inspección y Con Mintic	Aprobado	Env.: 2024-03-15 16:26:47 Lec.: 2024-03-15 16:30:51 Res.: 2024-03-15 16:31:53 IP Res.: 190.71.137.3