



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



SIEMPRE A
LA VANGUARDIA

RESOLUCIÓN No. **5899** DE 2020

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

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por las Leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019 y

CONSIDERANDO

Que el artículo 334 de la Constitución Política Colombiana, dispone que el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la misma norma, establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social a fin de materializar los principios y valores consagrados en la Constitución.

Que el Acto Legislativo No. 2 de 2011, estableció que el Congreso de la República debía expedir *"las normas mediante las cuales se defina la distribución de competencias entre las entidades del Estado que tendrán a su cargo la formulación de planes, la regulación, la dirección, la gestión y el control de los servicios de televisión"*, razón por la cual, se expidió la Ley 1507 de 2012.

Que el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, establecía que la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- debía ejercer en relación con los servicios de televisión, las funciones que le atribuye la Ley 1341 de 2009 y aquellas que le *"asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el párrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20 y el literal c) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada y los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV"*.

Que 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"*, derogó la Ley 1507 de 2012.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 -modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019- la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

81

Que de conformidad con el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019- es competencia de la CRC expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con los parámetros de calidad de los servicios.

Que el numeral 29 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019-, dispone la facultad de la CRC para regular las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión, entre otras materias respecto de la gestión y calidad de dicho servicio.

Que, en lo particular, la extinta Comisión Nacional de Televisión reguló en su momento aspectos relativos a las condiciones de calidad aplicables a los servicios de televisión mediante los Acuerdos 22 de 1997, 9 y 10 de 2006, 3 de 2009, 5 y 6 de 2010, 2 de 2011 y 2 de 2012, en razón de lo cual es claro que los operadores del servicio de televisión han estado sometidos previamente a la regulación del Estado en materia de la calidad del servicio.

Que la CRC en ejercicio de las funciones otorgadas en su momento por la Ley 1507 de 2012, relativas a definir las condiciones de calidad del servicio de televisión en el marco de sus competencias respecto a la definición de condiciones técnicas de operación y explotación del servicio de televisión, expidió la Resolución CRC 4735 de 2015, por medio de la cual dispuso, entre otros, los parámetros, indicadores y valores mínimos de calidad para los servicios de televisión radiodifundida, por cable (HFC e IPTV) y satelital, así como las condiciones para el reporte de información semestral de los mismos.

Que dicha Resolución se encuentra compilada en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que las medidas establecidas por la Resolución CRC 4735 de 2015 entraron en vigor a partir de su publicación en el Diario Oficial, lo que sucedió el 15 de mayo del 2015, desde entonces es de obligatorio cumplimiento por parte de los operadores titulares del servicio de televisión so pena de la aplicación del régimen sancionatorio de conformidad con lo establecido en el artículo 5.2.4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que en virtud de los artículos 5.2.2.3 y 5.2.3.1 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores de televisión radiodifundida deben cumplir con las medidas mínimas de disponibilidad, la cual, corresponde al 99% sobre todas las estaciones y al 99,8% para estaciones con una cobertura superior a 100.000 habitantes.

Que el Consorcio de Canales Privados -CCNP- en representación de los operadores de televisión radiodifundida RCN y CARACOL, mediante comunicación con número de radicado 201730202 del 31 de enero del 2017, manifestó dificultades técnicas para cumplir en su totalidad con los índices de disponibilidad establecidos en la regulación para los operadores de televisión abierta radiodifundida.

Que a partir de lo anterior, la CRC consideró la necesidad de realizar los análisis correspondientes para determinar la pertinencia de modificar los indicadores definidos en la Resolución CRC 4735 de 2015, compilados en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, en consecuencia, esta Comisión decidió dar inicio al proyecto regulatorio denominado "*Revisión del régimen de calidad para el servicio de televisión*" en donde se planteó como objetivo identificar los posibles problemas que pudieran presentar los operadores para el cumplimiento del indicador de disponibilidad.

Que dentro del análisis se usaron como fuentes de información los reportes que realizan los operadores de televisión abierta radiodifundida con ocasión de la parte B del Formato 2.1. "*FORMATO DE REPORTE QoS1 Disponibilidad del Servicio*" contenido en la Sección 2 del Capítulo 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que el Formato 2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN, contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 tiene un plazo de reporte de hasta el 31 de enero o el 31 de julio, según corresponda y que, para efectos de implementar los cambios previstos en el formato en mención, es necesario que el primer reporte con la nueva metodología sea realizado

a más tardar el 31 de enero de 2021 con las mediciones realizadas para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre del año 2020.

Que según el artículo 5.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el servicio de televisión radiodifundida se considerará no disponible cuando concurren uno o varios de los siguientes hechos: i) La potencia emitida se encuentre 3 dB o más por debajo de la potencia aprobada en el estudio técnico del centro transmisor, y ii) Alguno de los canales de televisión ofertados por el operador no se transmite.

Que, dentro de los análisis realizados, la CRC identificó que los operadores de televisión abierta radiodifundida cumplían con los valores permitidos en la regulación.

Que en el desarrollo del proyecto regulatorio se adelantaron reuniones y mesas de trabajo con los operadores de televisión abierta radiodifundida y la extinta Autoridad Nacional de Televisión -ANTV- con la finalidad de identificar los posibles problemas que puedan tener los operadores para dar cumplimiento al indicador de disponibilidad.

Que para complementar los análisis obtenidos a partir de la información reportada por motivo del Formato 2.1, la CRC encontró pertinente solicitar información adicional a los operadores de televisión abierta radiodifundida¹ y a la ANTV² -Entidad que para el momento de construcción de la propuesta regulatoria ejercía las funciones de vigilancia y control respecto del servicio de televisión-.

Que si bien los operadores cumplían con el indicador, al requerirse información más detallada, esta Entidad identificó que una disminución de la mitad de la potencia en el centro transmisor no implica en todos los casos que el usuario no pueda acceder al servicio, por lo que consideró necesario realizar ajustes en el sentido de enfocar el indicador a las situaciones en las que el usuario no pueda acceder al servicio de televisión abierta radiodifundida.

Que dentro de los análisis realizados se encontró pertinente incluir dentro del formato de reporte una caracterización de las fallas que generan indisponibilidad con el fin de que los análisis que se realicen posteriormente puedan ser comparables entre operadores.

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.1.10 del TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, resulta necesario establecer un tiempo prudencial para adelantar las pruebas de reporte con los operadores de televisión abierta radiodifundida antes de que entren en vigor los formatos ajustados.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el reporte de información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020, deberá realizarse para el Formatos 2.1. de acuerdo con el TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, vigente al momento de expedición de la presente resolución.

Que la CRC determinó que la entrada en vigor de el Formato 2.1. contenido en el artículo 4 de la presente resolución, sea a partir del 1 de julio de 2020. En consecuencia, el primer reporte de información del Formato 2.1. contenido en el artículo 4 de la presente resolución, corresponderá a las mediciones realizadas para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre del año 2020 y deberá reportarse a más tardar el 31 de enero de 2021.

Que con el fin de propender a la mejora continua de la calidad del servicio de televisión abierta radiodifundida y a la expansión del mismo, al permitir que más usuarios puedan acceder a este, la CRC incluirá dentro de la presente resolución una disposición en la que los operadores puedan presentar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en caso de no alcanzar los valores mínimos de disponibilidad permitidos, planes de mejora de su red que permitan corregir los errores presentados y así mismo que estas fallas no se vuelvan a presentar.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, publicó el proyecto regulatorio "*Por la cual se modifican*

¹ Comunicaciones con números de radicado 2017610513, del 13 de diciembre de 2017, y 2018200930, del 16 de agosto de 2018.

² Comunicación con número de radicado 2018503742 del 25 de enero del 2018.

Se

algunas disposiciones del Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión establecidas en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016" junto con su respectivo documento soporte, con el fin de recibir comentarios, opiniones, observaciones o sugerencias frente al mismo, hasta el 26 de abril de 2019.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios correspondientes, se elaboró el informe contentivo de las categorías de argumentos presentados y las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Entidad procedió a diligenciar el cuestionario dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio para proyectos regulatorios de carácter general. Atendiendo a que la totalidad del conjunto de las preguntas contenidas en dicho cuestionario tuvieron una respuesta negativa, el presente proyecto regulatorio no fue remitido a dicha Superintendencia para su valoración sobre la incidencia del mismo sobre la libre competencia.

Que las medidas regulatorias asociadas a la calidad del servicio de televisión abierta radiodifundida atienden reglas diferenciales respecto de algunas zonas territoriales cuya cobertura de las estaciones representan menos de cien mil habitantes, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019.

Que atendiendo a que con ocasión del artículo 39 de la Ley 1978 de 2019, fue suprimida la ANTV, asignando las funciones de inspección, vigilancia y control que hasta dicho momento había ejercido dicha Entidad al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; la CRC celebró reuniones con la Dirección de Vigilancia y Control del referido Ministerio con el objetivo de ponerle en conocimiento el presente proyecto regulatorio.

Que, con posterioridad a la expedición de la resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, la CRC ha emitido resoluciones de carácter general que han sustituido integralmente o modificado total o parcialmente algunas medidas regulatorias compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y que son sujeto de ajuste a través de este acto administrativo.

Que una vez adelantados los trámites y efectuados los análisis antes descritos, el contenido del presente acto administrativo, fue presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones según consta en el Acta No. 380 del 22 de enero de 2020.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Subrogar el artículo 10 de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilado en el artículo 5.2.3.1 de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 5.2.3.1. de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

"ARTÍCULO 5.2.3.1 METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (QOS1)

Generalidades

La disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo que una red de televisión se encuentra disponible respecto al tiempo total de emisión previsto, y permite conocer el tiempo efectivo en que una red se encuentra prestando el servicio correctamente.

Metodología

Se definen dos metodologías diferentes para calcular el indicador de disponibilidad del servicio para: (i) operadores de televisión radiodifundida y (ii) operadores de televisión por cable HFC, IPTV y Satelital. En ambos casos se utiliza el mismo principio de proporcionar el tiempo efectivo que una red de televisión se encuentra prestando el servicio correctamente, y ponderando cada falla del servicio por el porcentaje de usuarios afectados.

Disponibilidad para TV radiodifundida

La disponibilidad del servicio para un operador de televisión radiodifundida se calcula en función de la disponibilidad de los transmisores de la red, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$(1) \quad \text{Disponibilidad}(\%) = 100 \times \frac{\sum_{i=1}^{n_{\text{trx}}} T_{\text{Disponible},i} \times U_i}{T_{\text{Reporte}} \times U_{\text{Total}}}$$

Dónde:

n_{trx} : número total de transmisores de la red.

$T_{\text{Disponible},i}$: tiempo en servicio del transmisor i en el semestre reportado.

T_{Reporte} : tiempo previsto de emisión del transmisor referido al semestre reportado.

U_i : habitantes cubiertos por el transmisor i , según lo reportado a la CNTV, a la ANTV, o al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el proceso de autorización de la estación.

U_{Total} : sumatoria de habitantes cubiertos a título individual por cada uno de los transmisores de la red.

Una estación de transmisión de televisión radiodifundida se considera disponible cuando se encuentra proporcionando el servicio de acuerdo con las condiciones de transmisión para las que ha sido planificada y autorizada en cumplimiento de la normativa vigente. A efectos de cómputo, el servicio de televisión radiodifundida se considerará no disponible cuando concurren uno o varios de los siguientes hechos:

1. La potencia emitida que se encuentre por debajo de los niveles que permita asegurar la intensidad de campo mínima para que el 75% de los usuarios cubiertos puedan acceder al servicio de acuerdo con el estudio técnico del centro transmisor aprobado. Para lo anterior, los operadores de televisión abierta radiodifundida deberán remitir al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la información de la potencia para todas las estaciones donde se pueda identificar la potencia mínima para asegurar la prestación del servicio. La información remitida deberá contener lo siguiente:

1	2	3	4
Nombre de la Estación	Potencia TX	Usuarios cubiertos por la estación	Potencia mínima de TX para cubrir hasta el 75% de la población

Donde:

1. **Nombre de la Estación:** Corresponde al nombre de la estación de instalación de televisión abierta radiodifundida.

2. **Potencia TX:** Corresponde a la potencia aprobada en el estudio técnico del centro transmisor.

3. **Usuarios cubiertos por la estación:** Corresponde a la cantidad de usuarios cubiertos por la estación.

4. **Potencia mínima de TX para cubrir hasta el 75% de los usuarios:** Potencia TX para que la intensidad de campo sea tal que el 75% de usuarios puedan acceder al servicio de acuerdo con el estudio técnico del centro transmisor.

Para lo anterior, los operadores deberán tener presente por cada estación lo siguiente:

I. Los municipios cubiertos

II. La cantidad de usuarios que cubre la estación por cada municipio (teniendo en cuenta la población del último censo oficial realizado por el DANE).

SM

III. La intensidad de campo mínimo para cada municipio para que los usuarios puedan acceder al servicio de manera correcta de acuerdo con lo aprobado en el estudio técnico.

Lo anterior deberá estar acorde con lo presentado y aprobado en el estudio técnico. A partir de la anterior información el operador de televisión abierta radiodifundida deberá simular cómo disminuye la intensidad de campo a medida que se disminuye la potencia del centro del transmisor hasta llegar a la mínima potencia necesaria para cubrir una población mayor o igual al 75% de la total cubierta por la estación. La población será calculada por la sumatoria de la totalidad de la población de los municipios cubiertos por la estación. Se entenderá que se afecta la población total de un municipio cuando la intensidad de campo resultante de la simulación disminuya de manera tal que los usuarios de dicho municipio no puedan acceder al servicio.

Los operadores de televisión abierta radiodifundida deberán entregar la información para estaciones nuevas de manera simultánea con la presentación del estudio técnico al que hace referencia la Resolución ANTV 474 de 2019 o aquella norma que la reemplace o modifique.

2. Alguno de los canales de televisión ofertados por el operador no se transmite.

No se considerará indisponibilidad del servicio cualquiera de las situaciones anteriores, en aquellos casos en los que la pérdida de servicio sea originada por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o dentro de una ventana de mantenimiento preventivo, para lo cual los operadores de televisión abierta radiodifundida deberán informar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con al menos 7 días antes de ejecutar el mantenimiento preventivo que se va a realizar. Si el mantenimiento preventivo no es informado se entenderá el servicio como indisponible.

Igualmente, el reporte deberá incluir el cálculo de disponibilidad incluyendo las fallas causadas por interferencias, fuerza mayor, caso fortuito o mantenimientos preventivos y el cálculo sin incluir estas fallas, de modo que sean comparables los resultados en ambas circunstancias.

Indisponibilidad para TV por cable, IPTV y Satelital

La indisponibilidad del servicio para un operador de televisión por cable HFC, IPTV y Satelital se calcula en función del número de cortes del servicio, su duración y el número de usuarios afectados de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$(2) \quad \text{Indisponibilidad}(\%) = \frac{\sum_i^{n_{\text{cortes}}} T_{\text{Corte},i} \times U_{\text{Corte},i}}{T_{\text{Reporte}} \times U_{\text{Total},i}}$$

Dónde:

n_{cortes} : número de cortes del servicio en el semestre reportado.

$T_{\text{Corte},i}$: duración del corte del servicio i .

$U_{\text{Corte},i}$: número de usuarios afectados por el corte del servicio i .

T_{Reporte} : tiempo de observación referido al semestre reportado.

$U_{\text{Total},i}$: número total de usuarios del servicio en el momento del corte i .

Se considerará indisponibilidad del servicio todo corte en la prestación del servicio a los usuarios por motivos que sean atribuibles al operador. No se considerará indisponibilidad del servicio cualquier corte que sea debido a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, aunque estos deben de ser reportados igualmente.

Valores objetivo

La Tabla 1 muestra los valores objetivos mínimos para el indicador del servicio de televisión.

Tabla 1: Valores objetivos mínimos para el indicador disponibilidad o indisponibilidad del servicio.

Modalidad Prestación Servicio	Valor Objetivo
Televisión radiodifundida	Disponibilidad Mínima: Media del 99% sobre todas las estaciones y 99,8% para estaciones con una cobertura superior a 100.000 habitantes.
Televisión	Indisponibilidad Máxima: 1%

por cable (HFC e IPTV)	
Televisión por satélite	Indisponibilidad Máxima: 1%

ARTÍCULO 2. Adicionar el artículo 5.2.3.3 a la Sección 3 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 5.2.3.3 PLANES DE MEJORA PARA TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA

El operador titular del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre que supere los valores objetivo del indicador de que trata el artículo 5.2.3.1, de la presente resolución, deberá remitir a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la entrega del reporte de tales indicadores, un plan de mejora el cual deberá detallar las acciones y los plazos de implementación, con el propósito de atender las obligaciones de calidad de los operadores del servicio de televisión establecidas en el artículo 5.2.2.1 de la presente resolución, cumpliendo como mínimo las condiciones descritas a continuación:

Para la definición de los plazos de ejecución de los planes de mejora presentados, se deberá dar cumplimiento a la siguiente tipificación:

CATEGORÍA DE PLAN	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN
Plan corto plazo	<i>Adecuación del plan de mantenimiento preventivo, ajuste, cambio o reconfiguración de parámetros, ajuste del inventario de equipos y repuestos, cualquier tipo de optimización en la cabecera del canal, cambio preventivo de algún(os) elemento(s) que presente(n) falla, y/o demás actividades que pueden ser realizadas directamente por el operador del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre o empresas colaboradoras.</i>	<i>De 15 a 60 días calendario</i>
Plan mediano plazo	<i>Ajuste de los tramos de las torres y sistemas radiantes, guías de onda, conectores, racks de equipos, antenas de recepción de señal, que no requieran refuerzo de infraestructura, renegociación de las condiciones de instalación, ampliación de cobertura o estudios técnicos de reingeniería, adquisición, sustitución, instalación y puesta en marcha de equipos de respaldo de energía eléctrica, así como las actividades inherentes en redes de media tensión realizadas en las estaciones de televisión abierta radiodifundidas.</i>	<i>De 61 a 150 días calendario</i>
Plan largo plazo	<i>En esta categoría solo podrán ser clasificados aquellos planes que contemplen la instalación de nuevos sitios de estaciones de difusión u obra civil que requiera refuerzo de infraestructura o renegociación de las condiciones de instalación inicialmente pactadas, en los cuales sea necesaria la consecución de nuevos terrenos o la realización de obra civil para el soporte de la infraestructura activa.</i>	<i>De 151 a 365 días calendario</i>

Durante la ejecución del plan de mejora presentado, el operador de televisión abierta radiodifundida no estará obligado al cumplimiento del indicador de disponibilidad en las zonas geográficas cubiertas por la estación donde se presentó el incumplimiento del indicador.

Los planes de mejora presentados por el operador del servicio de televisión abierta radiodifundida deberán garantizar que no se supere nuevamente el valor objetivo del indicador de que trata el artículo 5.2.3.1., para dos periodos consecutivos de medición posteriores a la finalización de la ejecución del plan de mejora, dado que la reiteración de superación de indicadores en el citado periodo es causal de incumplimiento. Cada plan deberá ser reportado, vía correo electrónico, en el formato establecido por la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la entrega del reporte establecido en el artículo 5.2.2.3.

La Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones verificará: i) la entrega oportuna del plan, ii) su ejecución, y iii) que la estación

no supere, dentro de los dos periodos de medición siguientes consecutivos a la finalización de la ejecución del plan, los valores objetivo del indicador de que trata el artículo 5.2.3.1."

ARTÍCULO 3. Subrogar el artículo 12 de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilado en el artículo 5.2.4.1. de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 5.2.4.1. de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

"ARTÍCULO 5.2.4.1. PRESENTACIÓN DE INFORMES. *El operador titular del servicio deberá presentar ante el sistema de información COLOMBIA TIC, los reportes de calidad que correspondan con su modalidad de prestación del servicio de televisión de acuerdo con lo definido en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO V.*

Los reportes de calidad correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de cada año se deberán presentar a más tardar el 31 de julio siguiente. Y los correspondientes al periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de cada año se deberán presentar a más tardar el 31 de enero del año siguiente.

El plan de mejora de que trata el artículo 5.2.3.3 deberá ser presentado quince (15) días calendario posterior a la fecha límite del reporte de acuerdo con el apartado anterior."

ARTÍCULO 4. Modificar el literal B del "FORMATO 2.1. INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN." de la Sección 2 del Capítulo 2 del TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"B. FORMATO DE REPORTE QoS1 "Disponibilidad del Servicio"

Periodicidad: Semestral

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta el 31 de enero o 31 de julio según corresponda

Este formato aplica para todos los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre y por cable HFC, satélite e IPTV.

Los concesionarios y/o licenciatarios del servicio de televisión deberán diligenciarlo teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- a. Los operadores deben proporcionar datos de la disponibilidad media del servicio en el semestre reportado y desglosada por mes.*
- b. Los operadores de televisión radiodifundida deberán proporcionar información de la disponibilidad de todos los transmisores de su red reportando la Tabla "Resultados de disponibilidad del servicio por estación para operadores del servicio de televisión radiodifundida.", comenzando por los de mayor cubrimiento poblacional. Se deberá indicar si el transmisor tiene una cobertura mayor a 100.000 habitantes.*
- c. Los operadores deben reportar todas las incidencias que causaron un corte en la prestación del servicio a los usuarios, ya sean atribuibles o no al operador, diligenciando una Tabla "Incidencias en la disponibilidad del servicio." por incidencia.*

Resultados de disponibilidad total del servicio

1	2	3	4
<i>Año</i>	<i>Semestre</i>	<i>Mes</i>	<i>Disponibilidad semestral del servicio</i>

Para este formato el contenido deberá estar discriminado por mes del semestre

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

2. Semestre: *Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.*

3. Mes: Se debe reportar tanto el valor de disponibilidad para el mes del semestre como el total de disponibilidad media del semestre. Para el caso del mes indicar un valor entre 1 y 6 según el mes del semestre, y para disponibilidad media del semestre indicar "Total".

4. Disponibilidad semestral del servicio: Porcentaje de disponibilidad del servicio en el mes o disponibilidad media del servicio en el semestre según corresponda.

Resultados de disponibilidad del servicio por estación para operadores del servicio de televisión radiodifundida

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Semestre	Estación No.	Nombre Estación	Municipio	Coordenadas (WGS84)	Cobertura > 100.000 habitantes	Disponibilidad semestre reportado (%)	Disponibilidad del semestre incluyendo incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos (%)

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

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Estación No: Número de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

4. Nombre Estación: Nombre de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

5. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de las estaciones base. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

6. Coordenadas (WGS84): Latitud y longitud en Grados, Minutos y Segundos de la ubicación de la estación.

7. Cobertura >100.000 habitantes: Indicar si la estación tiene una cobertura mayor a 100.000 habitantes.

8. Disponibilidad semestre reportado (%): Indicar el porcentaje de disponibilidad de acuerdo con la metodología descrita en el artículo 5.2.3.1 y para el periodo reportado.

9. Disponibilidad del semestre incluyendo incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos (%): Indicar el porcentaje de disponibilidad de acuerdo con la metodología descrita en el artículo 5.2.3.1 de la presente resolución y para el periodo reportado. Se deben incluir incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos informados a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Incidencias en la disponibilidad del servicio para operadores del servicio de televisión radiodifundida

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Año	Semestre	Nombre estación	No. Estación	Número de incidencia	Fecha y hora de inicio de incidencia	Fecha y hora de fin de incidencia	Tipo de incidencia	Causa de la incidencia	Mecanismos de solución de la incidencia	Número de usuarios afectados	Observaciones

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

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Estación No: Número de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

4. Nombre Estación: Nombre de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

5. Número de incidencia: Corresponde al número consecutivo de la incidencia.

6. Fecha y hora de inicio de incidencia: Fecha (dd/mm/aa) y hora (formato 24 horas hh:mm) desde que se identificó la incidencia.

7. Fecha y hora de fin de incidencia: Fecha (dd/mm/aa) y hora (formato 24 horas hh:mm) en la que se le dio solución a la incidencia y se restableció la prestación del servicio a los usuarios.

8. Tipo de incidencia: Clasificación del suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador. Se clasifican entre:

- **Eléctrica:** Es una alteración o interrupción del suministro de energía eléctrica, ya sea de origen externo o interno que afecta la operación de un equipo o sistema en particular.
- **Transmisión:** Interrupción en la propagación de una onda electromagnética (señal de televisión) que viaja a través del espacio.
- **Recepción Satelital:** Interrupción en la recepción de una señal de televisión que es enviada desde un satélite y recibida por una antena parabólica para su posterior procesamiento.
- **Cabecera:** Interrupción de una señal de televisión desde el lugar donde se origina la programación y comienza la red de distribución.
- **Ventana de Mantenimiento preventivo:** Espacio de tiempo autorizado y programado para la interrupción del servicio de emisión de una señal de televisión.
- **Fuerza mayor o caso fortuito:** Imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

9. Causa de la Incidencia: Indicar la causa para cada una de las incidencias descritas en el numeral 4 de acuerdo con lo siguiente:

Tipo de Incidencia	Causa de la incidencia
Eléctrica	Ausencia de energía por parte de la red comercial
	Fluctuaciones en el voltaje de red comercial
	Avería o bloqueo de la UPS
	Avería en el Regulador de Voltaje
	Avería o problemas de encendido de la Planta Eléctrica de Emergencia
	Avería o bloqueo en la Transferencia para conmutar entre la energía comercial y la de respaldo
	Daños en la acometida eléctrica de la estación
	Falla en el sistema eléctrico ocasionado por descargas eléctricas
Transmisión	Daño o Bloqueo de los Excitadores
	Pérdida de potencia en la etapa de amplificación
	Daño en las fuentes de alimentación de los amplificadores
	Bloqueo o avería de la unidad de control del transmisor
	Daño del Sistema GPS o ausencia de señal de referencia
	Bloqueo o avería del Conmutador Coaxial de Trasmisores
	Incremento de potencia reflejada por fuga o averías en los elementos pasivos (Filtros, Combinadores, líneas de transmisión, CCT o Antenas)
	Daños en tarjeta de distribución eléctrica del transmisor
	Daños o averías en los sistemas de refrigeración
	Tiempo de restablecimiento de los equipos (Transmisores y GPS)
	Ajuste repentino de potencia en el Transmisor
	Apagado o disminución de potencia del Transmisor por reporte de interferencia de señal
Recepción Satelital	Daño del LNB, Splitter o Cableado
	Daño o bloqueo del IRD (Receptor satelital)

	Falla en entrada IP
	Interferencia terrestre
	Desapuntamiento de la antena TVRO
	Bajo nivel en señal de recepción (condición atmosférica inadecuada)
	Manchas solares
	Interferencia solar
	Configuración de parámetros en el IRD
	Tiempo de restablecimiento de los IRDs
Cabecera	Problemas en la señal de contribución T2-MI
	Bloqueo o avería del Gateway
	Falla de Origen
	Daños o averías en el HPA del telepuerto
	Interferencia en el satélite
Ventana de Mantenimiento Preventivo	Eléctrico
	Transmisión
	Sistema Radiante
	Recepción
	Cabecera
	Fenómenos Naturales y descargas eléctricas
Fuerza Mayor o Caso Fortuito	Terremoto
	Incendio
	Conflagración
	Inundación
	Tormenta

10. Mecanismos de solución de la incidencia: Método usado para dar solución a la incidencia.

11. Número de usuarios afectados: Número de usuarios afectados por la incidencia.

12. Observaciones: En un máximo de 500 caracteres describir observaciones adicionales.

Incidencias en la disponibilidad del servicio para operadores del servicio de televisión por cable HFC, satélite e IPTV.

1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
Año	Semestre	Número de incidencia	Fecha y hora de inicio de incidencia	Fecha y hora de fin de incidencia	Tipo de incidencia	Lugar		Mecanismos de solución de la incidencia	Número de usuarios afectados	Observaciones
						Municipio	Dirección			

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

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Número de incidencia: Corresponde al número consecutivo de la incidencia.

4. Fecha y hora de inicio de incidencia: Fecha (dd.mm.aa) y hora desde que se identificó la incidencia.

5. Fecha y hora de fin de incidencia: Fecha (dd.mm.aa) y hora en la que se le dio solución a la incidencia y se restableció la prestación del servicio a los usuarios.

6. Tipo de incidencia: Clasificación del suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador.

7. Lugar: Lugar de la medición

Municipio: Código DANE del municipio de la ubicación o lugar en donde se originó la incidencia

Dirección: Dirección dentro del municipio de la ubicación o lugar en donde se originó la incidencia

8. Mecanismos de solución de la incidencia: Método usado para dar solución a la incidencia.**9. Número de usuarios afectados:** Número de usuarios afectados por la incidencia.**10. Observaciones:** En un máximo de 500 caracteres describir observaciones adicionales."

ARTÍCULO 5. Subrogar el artículo 15 de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilado en el artículo 5.2.4.3 de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. El nuevo texto del artículo 5.2.4.3. de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 es el siguiente:

"ARTÍCULO 5.2.4.3. La medición de los indicadores de calidad y los reportes de información de que trata el CAPÍTULO 2 del TÍTULO V, deben ser certificadas por el representante legal del operador del servicio de televisión. El sistema de medición de los indicadores de calidad y los reportes de información de que trata el presente CAPÍTULO deberán ser avalados a través de mecanismos de verificación técnica internos y/o externos, que cuenten con autonomía e independencia de la gestión de red, de las fuentes de información, del proceso de medición y de los resultados, y deberán estar acompañados de la certificación que remita el representante legal de la compañía."

ARTÍCULO 6. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. Los operadores de televisión abierta radiodifundida, para las estaciones de televisión digital terrestre –TDT- que hayan surtido el proceso para la asignación de las frecuencias radioeléctricas destinadas a la prestación de los servicios de televisión radiodifundida, deberán remitir la información de que trata el artículo 5.2.3.1 de la Resolución CRC 5050 referente a la mínima potencia de las estaciones para cubrir el 75% de la población en un plazo de hasta 6 meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente resolución.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA. Las disposiciones previstas en la presente resolución entrarán a regir a partir del 1 de julio de 2020.

ARTÍCULO 8. DEROGATORIA. La presente resolución deroga los artículos 10 y 12 de la Resolución CRC 4735 de 2015, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los 24 ENE 2020

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Presidente


ZOILA VARGAS MESA
Directora Ejecutiva (E.F.)

Proyecto 2000-71-5.

S.C.C. 22/01/20 Acta 380

Revisado por: ^{AAF} Alejandra Arenas - Coordinadora Diseño Regulatorio.

Elaborado por: Camila Gutiérrez, Julián Farías, Juan Manuel Hernández.

