



RESOLUCIÓN No. **5321** DE 2018

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

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que conforme a lo establecido en la Agenda Regulatoria para los años 2015 y 2016, la CRC adelantó la ejecución del proyecto *"Revisión integral del Régimen de Calidad"*, con el objetivo de analizar los indicadores y las obligaciones regulatorias en materia de calidad del servicio que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, buscando contemplar dentro del mismo, modelos de medición de calidad basados en la experiencia del usuario, para así identificar e implementar medidas regulatorias que incentiven la mejora continua de la calidad en dichos servicios.

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, expidió la Resolución CRC 5078 de 2016 *"Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones"*, la cual se encuentra compilada en el CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y cuyo ámbito de aplicación se enmarca dentro de lo dispuesto en el artículo 5.1.1.1 de la citada resolución.

Que el alcance de la intervención del Estado en la economía se extiende a todos los sectores de la misma, abarcando fines que van desde la distribución equitativa de las oportunidades y la búsqueda de que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos, hasta la promoción de la productividad y de la competitividad.

Que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional, por lo que dentro de los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009 se encuentran, entre otros, el de colaborar entre todos los agentes del sector para que, dentro del marco de sus obligaciones, se priorice el acceso, la cobertura y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el territorio nacional (numeral 1 del artículo 2).

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector TIC, y debe atender las dimensiones sociales, geográficas, demográficas y económicas del país, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que las Comisiones de Regulación tienen un fundamento constitucional y es configurada por el legislador, para que las actuaciones de éstas respondan con independencia frente a las necesidades propias del sector regulado, de acuerdo con los fines señalados en la Constitución y los parámetros establecidos en la ley, constituyendo así sus funciones legalmente asignadas a una modalidad de intervención del Estado en la Economía.

Que el alcance de la intervención económica del regulador se puede manifestar en facultades de regulación y en instrumentos que abarcan desde una facultad normativa de regulación, la cual