



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

CONCEPTO 508374 DE 2022

(marzo 29)

Bogotá D.C.

REF. CONSULTA SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante "CRC") recibió su comunicación con el radicado arriba enunciado, mediante la cual formula a esta Entidad los siguientes interrogantes:

"(...) actualmente soy un cliente el cual adquirió un servicio de internet con un operador, he manifestado mi informalidad con el servicio, ya que es intermitente, reconozco que tengo equipos repetidores para ampliar la cobertura wifi, ya que ellos nos entregan un equipo wifi de cobertura básica. Me quejo del servicio ellos me informan que el servicio está funcionando con normalidad hasta el punto de red, y me informa que ellos no tienen control sobre mis equipos repetidores. Quisiera saber si lo que ellos me informan que solo entregan el internet hasta el punto de red es verdad (...)"

Previo a referirnos a sus interrogantes, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso *Administrativo*". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta.

Ahora bien, frente a su inquietud le recordamos que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención, tal como lo establece el Régimen de Protección al usuario.

Le informamos que el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil debe incluir: la velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), las tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique). Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo, que para el caso en cuestión serían los equipos de tecnología Wifi.

El usuario puede consultar la velocidad del servicio de acceso a internet, tanto para envío como para descarga de información, a través de la aplicación de su elección. Para el servicio de internet fijo, el usuario puede consultar esta información a través de la aplicación gratuita que debe tener el operador. Es importante tener en cuenta que, las velocidades del servicio de internet fijo deben ser medidas cuando se tenga el computador conectado a internet a través de cable, para verificar las características ofrecidas hasta el punto de red. Teniendo en cuenta lo anterior, no sería posible garantizar las velocidades del servicio a través de Wifi, puesto que entran en juego diferentes factores que pueden afectar las características del servicio que experimenta el usuario, por ejemplo, las características y capacidades de los equipos Wifi, las distancias, los muros, las interferencias de la vivienda, entre otras. En la página web del operador, podrá encontrar sugerencias de instalación del equipo de comunicación inalámbrica para tener una mejor conexión Wifi.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectado por: Mario Fernando Lagos

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.