

CIRCULAR 120 DE 2016

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

PARA: Operadores del servicio de televisión
DE: Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)
REFERENCIA: Reporte Formato 45 Resolución [3496](#) de 2011, información de indicador para los servicios de Televisión, y aclaraciones asociadas al régimen de ca Servicios de Televisión contenido en la Resolución CRC [4735](#) de 2015.

A. Formato 45. Información de indicadores de calidad para los servicios de Televisión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones informa que desde el día 17 de marzo de 2016 está el Sistema de Información Único del Sector de las Telecomunicaciones (SIUST), el **Formato 45 correspondiente a Información de indicadores de calidad para los servicios de Televisión** de la CRC 3496 de 2011 adicionado por la Resolución CRC [4735](#) de 2015. Esto, con el objeto que, antes límite de reporte⁽¹⁾, todos los Operadores del Servicio de Televisión realicen las pruebas con los archivos de reporte.

Para acceder a los mencionados archivos en el SIUST, los operadores deberán ingresar con sus respectivas credenciales. En caso que el operador aún no cuente con usuario y contraseña para ingresar al SIUST acceder a la página web www.siust.gov.co y luego a la opción "Formato de solicitud, cambio o cancelación de código SIUST". En esta página web podrá descargar el archivo FormatoAsignacionCodigosOperadores donde encontrará las instrucciones para solicitar el código.

El Formato 45. Información de indicadores de calidad para los servicios de Televisión, está desagregado en los siguientes archivos que corresponden con:

1. Nombre de archivo del formato "Res. [4735](#) - F.45-A. Formato de Reporte Información Generica de los Servicios de Televisión". Este archivo se encuentra comprendido por dos hojas i) INFO GENERAL OPERADOR y; ii) INFORMACION_CANAL.

En la hoja ii) se incluye un campo denominado ID_TIPO CANAL que se encuentra en la columna 4 y permite diferenciar el Número de Canales de TV ofertados (Analógico / Digital) y facilitar el diligenciamiento del listado de canales incluidos en la parrilla en el periodo de reporte. Las columnas de la hoja (ii) deben diligenciarse en lo que aplique, de acuerdo a la clasificación (Analógico / Digital) del tipo de canal.

2. Nombre del archivo "Res. [4735](#) - F.45-S. Formato de Reporte Q051 -Disponibilidad Del Servicio de Televisión".

Este archivo se encuentra comprendido en 3 hojas i) DISPONIBILIDAD_TOTAL SERVICIO, ii) DISPONIBILIDAD SERVICIO y; iii) INCIDENCIA__SERVICIO.

Dentro de la hoja i) se encuentran dos campos donde se deberá reportar la disponibilidad del servicio de televisión abierta radiodifundida, y otro campo donde se deberá reportar la indisponibilidad del servicio, para los operadores de televisión diferente de la televisión abierta radiodifundida.

3. Nombre del archivo: "Res. [4735](#) - F.45 - C. Formato de Reporte Q0S2 -Calidad De La Transmisión de Señal de Televisión Analógica". Este archivo se encuentra comprendido por una sola hoja denominada CALIDAD TRANSMISIÓN ANALOGICA.

4. Nombre del archivo "Res. [4735](#) - F.45 - C. Formato de Reporte Q052 -Calidad De La Transmisión HFC y SATÉLITE" se encuentra comprendido por una hoja denominada CALIDAD TRANSMISIÓN SATELITE.

5. Nombre del archivo: "Res. [4735](#) - F.45 - C. Formato de Reporte Q052 -Calidad De La Transmisión IPTV". este archivo se encuentra comprendido por una hoja denominada CALIDAD TRANSMISIÓN IPTV.

En los formatos donde se debe diligenciar el municipio, se deberá ingresar el código DANE correspondiente al municipio objeto de la medición

B. Aclaraciones asociadas al régimen de calidad para los Servicios de Televisión contenido en la Resolución [4735](#) de 2015

Con ocasión de la expedición de la Resolución CRC [4735](#) de 2015, "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones", la Comisión de Regulación de Comunicaciones recibió inquietudes relacionadas con las metodologías de medición de los diferentes indicadores y procedimientos que se deben realizar a partir de la mencionada resolución.

En atención a lo anterior, a través de la presente Circular se realizan las correspondientes aclaraciones a las inquietudes presentadas, las cuales se exponen a continuación:

1. Indisponibilidad del servicio para TV por cable, IPTV y Satelital

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

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 .

Bajo la premisa de la definición dada en la Resolución CRC [4735](#) de 2015 de indisponibilidad del servicio (y...) todo corte en la prestación del servicio a los usuarios por motivos que sean atribuibles al operador 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." Se presentan cuatro (4) elementos susceptibles de aclaración como se muestra a continuación:

1.1. Número de usuarios afectados por el corte del servicio

En este punto se han recibido inquietudes referentes a: ¿Sí se debe considerar usuarios afectados los usuarios de Set-Top Box (STB) registrados o usuarios (clientes)?

Al respecto se debe aclarar que el término "usuarios afectados" hace referencia a los usuarios (clientes) independientemente del número de STB que tenga en uso cada uno de los mismos. En este sentido, si un usuario tiene más STB de determinado usuario se tomará como usuario afectado solo uno, siempre y cuando la falla sea atribuible al operador.

1.2. ¿Qué eventos se consideran de fuerza mayor o caso fortuito?

Es necesario reiterar lo expuesto en el documento de respuestas de la Resolución CRC [4735](#) de 2015 entiende como eventos de fuerza mayor o caso fortuito todo evento determinante de carácter excepcional, inevitable, imprevisible e irresistible y/o externo jurídicamente a la actividad del operador que puede ocurrir con los eventos naturales⁽³⁾. Entendiendo que:

(i) Irresistible: se trata de una valoración de las circunstancias y las condiciones de manera razonable, que pueda confundirse con la dificultad en la prestación del servicio, evento que no libera al operador del servicio. Por otra parte, es irresistible en sus efectos, ciertamente, puede ocurrir que se presenten eventos que son inevitables pero que con ciertas medidas de seguridad puede haberse evitado en el caso, las deficiencias en los servicios.

(ii) Imprevisible: se estará frente a este evento cuando no sea posible contemplar por anticipado su ocurrencia con la razonabilidad sobre los efectos previsibles y los remotamente previsibles que no se acercan a lo factible y se enmarca en un hecho de rara ocurrencia.

(iii) Exterior a la actividad del prestador de servicios de televisión: La causa del evento que origina la deficiencia en la prestación del servicio debe ser ajeno jurídicamente al operador.

1.3. Mantenimientos preventivos

Al respecto, han llegado inquietudes sobre la inclusión de las actividades de los mantenimientos programados dentro del reporte de incidencias de la disponibilidad de servicio, en este aspecto en lo que se describe en el numeral 2.22 del documento de respuestas de la Resolución CRC [4735](#) de 2015⁽⁴⁾, "(La Comisión encuentra válido excluir los tiempos de mantenimiento preventivo de la base de tiempo de la indisponibilidad. Sin embargo, debiendo en todo caso dicha exclusión ser sustentada". En todo caso se aclara que cualquier mantenimiento correctivo, programado o no, deberá ser considerado dentro de la indisponibilidad del servicio.

1.4. Canales desaprovechados

Dentro de otros cuestionamientos allegados se encuentra la manera como se manejará dentro del Formato de Reporte "QoS1 disponibilidad del servicio" los canales desaprovechados dado que dentro del reporte de 6 meses es posible que se hayan retirado canales de la parrilla o adicionado.

Al respecto, en relación con la parte A⁽⁵⁾ del formato 45, deben ser reportados todos los canales que estuvieron disponibles durante el semestre, sin importar si estos fueron retirados o no de la parrilla de televisión durante el transcurso del semestre.

En cuanto a la parte 13⁽⁶⁾ del mismo formato, para la definición de indisponibilidad, el retiro de un canal supone una suspensión total del servicio al usuario por lo que ésta no se considerará como una incidencia y deberá reportarse como indisponibilidad.

2. Calidad en la Transmisión

2.1. Artículo [11](#) METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN

En este artículo es de mencionar que existía un error de transcripción en la sección de la metodología que hacía referencia al Anexo V por lo que se realizó la correspondiente corrección mediante la Resolución CRC [4735](#) de 2015 el cual quedó de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 11. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN DE SEÑALES DE TELEVISIÓN"

Generalidades

Las mediciones de calidad del servicio QoS2 tienen por objetivo determinar la calidad de la transmisión de señales del servicio de televisión. Se definen tres metodologías diferentes para calcular la calidad de la transmisión para: (i) operadores de televisión por cable HFC con tecnología analógica, (ii) operadores de televisión por cable HFC y satélite, (iii) operadores IPTV.

Metodología

En todos los casos se debe utilizar un receptor profesional, entendiéndose éste como aquel que permita medir los parámetros de calidad de la transmisión característicos para cada tipo de red en los puntos de recepción del usuario especificados en el ARTÍCULO 14 de la presente resolución. (SET)"

2.2. Artículo 14. PUNTOS DE MEDICIÓN

Se han presentado algunas inquietudes relativas a si "las mediciones deberán efectuarse en el punto de distribución final de la mayor cascada de cada sector nodal" en el sentido que en el caso en que las mediciones deban realizarse en los puntos de recepción del usuario implicaría una carga operativa para el operador en gran parte por los permisos que se deberán obtener de los usuarios para poder acceder al domicilio de las mediciones en cada punto de recepción'.

Al respecto debe aclararse, en línea con lo dispuesto en el artículo 14 de la Resolución CRC 4735 modificada por la Resolución CRC 4875 de 2015<sic, es 2016>, que el operador deberá realizar las mediciones en el punto de distribución final de la mayor cascada de cada sector nodal como se muestra a continuación:

"ARTÍCULO 14. PUNTOS DE MEDICIÓN

(...) Para sistema de Cable e IPTV

a. Los puntos de medición deberán ser escogidos de forma tal que representen todas las áreas geográficas cubiertas por el sistema de cable o IPTV.

b- Cada punto de medición debe pertenecer a sectores nodales diferentes.

c. Las mediciones deberán efectuarse en el punto de distribución final de la mayor cascada de cada sector nodal. En el caso de IPTV se deberán contemplar los DSLAM de la mayor cascada

(...) "(SET)

Sobre esta base, en el caso de una red HFC, efectivamente se deben simular las condiciones de recepción del usuario con un cable drop en el TAP que se encuentre al final de la mayor cascada de cada sector nodal.

Así mismo, en línea con el artículo mencionado, para el caso de las redes IPTV se deberán contemplar los DSLAM de la mayor cascada y simular las condiciones del abonado, de forma equivalente al uso de canales en redes HFC.

2.3. Artículo 11. Medición para IPTV

Por otro lado, también llegaron inquietudes respecto del "reporte de la calidad de transmisión para el servicio IPTV; donde se solicita definir la muestra para la verificación de la calidad de transmisión para operadores de IPTV como lo son el número de canales, el número de muestras por canal y la periodicidad.

En este aspecto es de mencionar que las mediciones de los indicadores PER, Retardo Medio (ms) y inherentes a la transmisión de paquetes IP, dado que el uso del protocolo IP para la transmisión de que los recursos dedicados a esta función sean los utilizados tradicionalmente para la transmisión de tráfico, por lo cual las mediciones no estarían en función de los canales. En este sentido no es necesario números de canales ni el número de muestras a medir.

En relación con la periodicidad de medición dentro del semestre, se aclara que en la Resolución no ninguna periodicidad, por lo que es facultad de cada operador elegir la periodicidad de las mediciones semestre de reporte, para lo cual debe dar cumplimiento a la metodología definida en el artículo 14 Resolución 4735 de 2015 modificada por la Resolución CRC 4875 de 2015.

3. Artículo 13. REPORTES DE INFORMACIÓN. Formato B (hoja (iii))

Incidencias en la disponibilidad del servicio.

Número	Fecha y	Fecha y	Tipo de	Ubicación	Mecanismos	Número	Ob
de	hora de	hora de fin	incidencia	de la	de solución de		de
incidencia	inicio de incidencia	de incidencia	incidencia		la incidencia		usuarios al

En cuanto al citado formato se requiere realizar las definiciones de cada campo, las cuales quedarán siguiente manera:

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

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

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

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

Ubicación de la incidencia: Lugar donde se presenta la incidencia (Departamento, Municipio, Direc

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

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

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

La presente circular fue estudiada y aprobada por el Comité de Comisionados, según consta en el A 05 de abril de 2016 Con un cordial saludo,

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

NOTA FINAL

(1) El artículo [16](#) de la resolución CRC 4735 de 2015, estableció que el primer reporte del Formato presentar a más tardar el 31 de julio de 2016, y éste corresponderá a la información del primer sem

(2) Calidad en la prestación de servicios de televisión. Respuestas a comentarios. p. 38-39
<https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Respuesta%20a%20comentarios%20Calidad%20T>



(3) En el mismo sentido ha sido acuñada la definición de fuerza mayor en el marco de la respon
Cfr. Protocolo del Basilea de 1999, artículo 4.5b; Convenio de Lugano de 1993; Convenio de Brus
Para tener un panorama de derecho comparado de este asunto, véase, Rogers, W.V.H., Comparativ
Rogers, W.V.H. Rogers (ed.) Unification of Tort Law: Multiple Tortferors, (2004) New York. Tam
verse: Gienfelici, Mauricio Cesar, Caso fortuito y caso de fuerza mayor, Abelado Perrot, Buenos A
al.

(4) Calidad en la prestación de servicios de televisión. Respuestas a comentarios. p. 66
<https://wvm.crcom.gov.co/uploads/images/files/Respuesta%20a%20comentarios%20Calidad%20T>

(5) Nombre de archivo del formato "Res. 4735 - F.45-A. Formato de Reporte Información Generica
Operador"

(6) Nombre del archivo "Res. 4735 - F.45-B. Formato de Reporte Q051 -Disponibilidad Del Servic



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de noviembre de 2023 - (Diario Oficial No. 52.564 - 30 de octubre de 202



MINI