

IC-DRA-003 — INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS

REDSI TELECOMUNICACIONES S.A.S. · NIT 900.374.679-1

Radicado 262135370 · Expediente 96000824 · Período: 2025-1T a 2026-2T

1. Obligación

Informar al usuario y al MinTIC las interrupciones programadas, en los términos definidos en el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones.

Contenido de la obligación: cuando el servicio deba interrumpirse por más de **treinta (30) minutos** por labores de mantenimiento, pruebas u otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad, el operador debe informar al usuario con al menos **tres (3) días calendario de anticipación**, informar al Ministerio, y obtener **autorización previa de la CRC**. En ese evento no procede la compensación automática por indisponibilidad.

2. Distinción aplicada

	Interrupción programada	Interrupción no programada
Qué es	Mantenimiento, pruebas o mejoras planificadas por el operador	Falla de energía de la red comercial, corte de fibra, evento climático, falla de equipo, daño por terceros
Aviso previo	Obligatorio, 3 días calendario	Imposible por naturaleza
Aviso a MinTIC y autorización CRC	Aplica	No aplica
Compensación automática	No procede	Procede conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016

La mayor parte de las afectaciones al servicio en el período corresponde a la **segunda** columna, especialmente a interrupciones del suministro de energía de la red comercial en emplazamientos de red y a eventos climáticos, ajenos a la voluntad del operador.

3. Comunicación a los usuarios

Las labores de mantenimiento que implicaron interrupción del servicio se comunicaron a los usuarios afectados por los canales de atención habituales del operador —WhatsApp y contacto directo—, que son los canales efectivamente empleados por su base de usuarios en zona rural, con la antelación que cada caso permitió.

El operador adoptó el procedimiento del numeral 5 y los instrumentos del numeral 4 con el fin de dejar trazabilidad documental de dichos avisos.

4. Instrumentos adoptados

Instrumento	Contenido
interrupciones_programadas_2025_2026.csv	Registro consolidado del período, en reconstrucción
bitacora_comunicaciones_clientes.csv	Registro de todas las comunicaciones enviadas a usuarios, con fecha, canal, destinatarios y contenido
registro_disponibilidad.csv	Registro de indisponibilidad del servicio y método de medición
Procedimiento de interrupciones programadas	Adoptado, incorporado al proceso técnico operativo

5. Acciones correctivas

#	Acción	Estado	Fecha
1	Adopción del procedimiento de interrupciones programadas, con los tres pasos obligatorios: aviso al usuario con 3 días calendario, aviso al Ministerio y solicitud de autorización previa a la CRC	Ejecutada	Agosto de 2026
2	Publicación en la página web de una sección de avisos de	Programada	31 de agosto de 2026

#	Acción	Estado	Fecha
3	mantenimiento programado, como canal con huella probatoria, complementaria al aviso por WhatsApp Reconstrucción documental de las interrupciones del período verificado a partir de los registros de monitoreo y de atención al usuario	En ejecución	31 de agosto de 2026
4	Puesta en operación de la bitácora de comunicaciones a clientes	En ejecución	Agosto de 2026
5	Implementación de la medición sistemática de disponibilidad por suscriptor, como soporte de la compensación automática	Programada	30 de septiembre de 2026

6. Procedimiento adoptado para las interrupciones programadas

1. **Planeación** — se define fecha, hora de inicio, duración estimada, emplazamiento y usuarios afectados, con al menos ocho días de antelación.
2. **Solicitud de autorización a la CRC** — cuando la interrupción supere los 30 minutos.
3. **Aviso al MinTIC** — comunicación a la Entidad, conservando el radicado.

4. **Aviso al usuario** — con al menos 3 días calendario de anticipación, por WhatsApp, por la página web y por los demás canales de atención. Se conserva captura del envío.
5. **Ejecución y cierre** — se registra la hora real de inicio y de restablecimiento.
6. **Registro** — se consolida en `interrupciones_programadas_2025_2026.csv`.

FELIPE SARDI CRUZ — C.C. 80.421.839

Representante Legal — REDSI TELECOMUNICACIONES S.A.S.

