

## RESOLUCIÓN 5956 DE 2020

(abril 3)

Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC [5050](#) de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución [5991](#) de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las Resoluciones CRC [5941](#), [5952](#), 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC [5969](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.329 de 29 de mayo de 2020.

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley [1341](#) de 2009, modificada por la Ley [1978](#) de 2019, el Decreto [464](#) de 2020, y

#### CONSIDERANDO

Que de acuerdo con el artículo [19](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo [15](#) de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC- es el órgano encargado de, entre otras cosas, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de 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.

Que de acuerdo con lo previsto en el párrafo del artículo [1](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo [2](#) de la Ley 1978 de 2019<sup>[1]</sup>, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión.

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3o del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios, el cual, le es aplicable a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones - PRST.

Que el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009 establece los derechos que deben reconocerse a los usuarios de los servicios de comunicaciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC. Así, el referido artículo señala como derechos de los usuarios, entre otros, los de recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRC y

obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a los PRST.

Que, bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a las facultades legales en cabeza de la CRC, fue expedida la Resolución CRC [5111](#) de 2017, “Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones”, la cual entró en vigor el 1o de enero de 2018.

Que de acuerdo con el artículo [2.1.10.6](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando la prestación del servicio deba ser interrumpida al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, los PRST deben informar con tres (3) días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de dicha situación.

Que, dentro del régimen mencionado, el artículo [2.1.13.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las reglas para la entrega de factura por parte de los PRST a sus usuarios.

Que los artículos [2.1.24.3](#), [2.1.24.6](#) y [2.1.24.9](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 señalan el procedimiento para tramitar las peticiones, quejas/reclamos o recursos -PQR presentadas por los usuarios de los servicios de comunicaciones. En este sentido, se establece, entre otras medidas, que las PQR deben ser resueltas por parte de los PRST a través del mismo medio de atención por el cual fueron presentadas por parte del usuario, a menos de que este decida solicitar recibirla por otro medio distinto.

Que el artículo [2.1.25.6](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 determina los indicadores de calidad en la atención de usuarios para líneas telefónicas y para oficinas físicas.

Que, igualmente, dentro del mencionado régimen, los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo [2.1.25.7](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 establecen la obligación de medir y publicar mensualmente los indicadores de calidad en la atención de usuarios para quejas más frecuentes, oficinas físicas, línea telefónica y de satisfacción en la atención.

Que la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone el marco regulatorio relacionado con el servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro, dentro del cual, en los artículos [2.1.26.1](#) y [2.1.26.7.3](#) se establecen respectivamente los derechos de los usuarios y parámetros específicos respecto de las decisiones de la comunidad organizada en relación con las PQR presentadas por los usuarios.

Que los diferentes formatos de reporte de información y las reglas que deben cumplir los PRST para su entrega se encuentran contenidos en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC [5050](#) de 2016.

Que de conformidad con el artículo [2](#) de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

Que igualmente el artículo [49](#) de la Carta Política preceptúa que “[l]a atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”.

Que el párrafo 1o del artículo [2.8.8.1.4.3](#) del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, establece que "en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada".

Que el 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud - OMS - declaró que el brote de coronavirus (COVID-19) se constituyó como pandemia, por lo cual instó a los países a adoptar medidas para mitigar su impacto.

Que, atendiendo a las directrices de la OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el artículo [1](#) de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus COVID-19.

Que de acuerdo con el artículo [215](#) de la Constitución Política, cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos [212](#) y [213](#) ibidem, que perturben o amenacen en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país o que constituyan grave calamidad pública, el Presidente de la República podrá, con la firma de todos los ministros, declarar el estado de emergencia por periodos hasta de treinta (30) días, que sumados no podrán exceder noventa (90) días en el año calendario.

Que el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, mediante el Decreto [417](#) del 17 de marzo de 2020<sup>[2]</sup>, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, justificado en "la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos [212](#) y [213](#) de la Constitución Política".

Que mediante el artículo [6](#) del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020<sup>[3]</sup> se dispuso que "durante el estado de emergencia económica, social y ecológica flexibilizarán las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio. La Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones que flexibilizan las obligaciones específicas".

Que de acuerdo con el artículo [4](#) del Decreto 491 de 2020, mientras permanece vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, es menester priorizar los medios electrónicos para llevar a cabo notificaciones administrativas. Bajo esa lógica se considera que las autoridades administrativas, en el marco de sus competencias deben propender porque se utilicen los medios electrónicos para la entrega de documentos a la ciudadanía.

Que, con ocasión de la situación generada por la propagación del virus COVID-19, mediante Resolución CRC [5941](#) del 19 de marzo de 2020, "Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades

organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones”, la CRC suspendió los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo [2.1.25.7](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, es decir, lo relativo al indicador de calidad en la atención en oficinas físicas de los PRST.

Que, mediante comunicación radicada el día 27 de marzo de 2020 con número 2020802814, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO y la Asociación de la Industria Móvil de Colombia - ASOMOVIL, en atención a lo dispuesto en el Decreto [464](#) de 2020, solicitaron adoptar medidas adicionales para flexibilizar algunas disposiciones de los regímenes de protección a usuarios de los servicios de comunicaciones y de reportes de información, entre otros. Lo anterior con el fin de dirigir los recursos y esfuerzos a garantizar la atención de los usuarios a través de todos los medios de los que disponen los operadores, así como a minimizar el riesgo y exposición del personal dedicado a las labores de atención al cliente. Particularmente, al solicitar la flexibilización de lo relativo a la atención al usuario, las mencionadas asociaciones expresaron que, “[d]adas las limitadas condiciones con las que se presta la atención a los usuarios no solo por las medidas tomadas por el Gobierno Nacional sino por la situación de salubridad pública, es factible que se presente un elevado ausentismo por parte del personal de los proveedores dedicado a dicha atención”. En tal sentido, las asociaciones solicitaron “[h]acer extensiva la suspensión de los artículos [5](#) y [6](#) de la Resolución CRC 5941 de 2020, a líneas telefónicas y en consecuencia suspender el artículo [2.1.25.6](#). y los efectos del artículo [2.1.25.7.3](#)”.

Que los PRST deben concentrar sus esfuerzos en dar continuidad a la prestación del servicio durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado, por lo que deben tomar las acciones tendientes a que los usuarios puedan acceder al servicio en todo momento que lo requieran, teniendo en cuenta que el Decreto [464](#) de 2020 busca garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones por ser servicios públicos esenciales. Ello implica que los PRST deben realizar mantenimientos que no se pueden prever con suficiente anterioridad y como consecuencia no les permitiría dar cumplimiento al término definido en el artículo [2.1.10.6](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a informar al usuario y al Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con tres (3) días de antelación sobre la posible caída del servicio por la realización de dichos mantenimientos. Por tal motivo, se hace indispensable suspender la mencionada disposición, advirtiendo que los PRST deben informar previamente al usuario y al Ministerio cuando se requiera realizar este tipo de mantenimientos.

Que, en atención a la situación presentada, y con el fin de ajustar el flujo de información que reciben los usuarios de los servicios de comunicaciones, resulta necesario modificar temporalmente el artículo [2.1.13.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 señalando que, durante el tiempo de duración de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, los PRST podrán entregar a sus usuarios la factura de los servicios mediante correo electrónico, aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, los PRST deben garantizar que la factura sea entregada a través de un correo suministrado por el usuario, o en físico, cuando no se tenga el correo del usuario o este no esté actualizado.

Que, igualmente, teniendo en cuenta la situación presentada, y en aras de ajustar la forma en que los usuarios reciben las respuestas a sus PQR (Peticiones, Queja/Reclamo o Recurso) en consonancia con las medidas que se han venido adoptando para hacer frente a la situación, resulta necesario modificar los artículos [2.1.24.3](#), [2.1.24.6](#) y [2.1.24.9](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 señalando que, durante el tiempo de duración de la Emergencia Económica, Social y

Ecológica decretada, los PRST podrán dar respuesta a las PQR presentadas por sus usuarios, a través de correo electrónico, aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, los PRST deben garantizar que la respuesta a la PQR sea entregada a través de un correo electrónico suministrado por el usuario, o en físico, cuando no se tenga el correo del usuario o este no esté actualizado.

Que teniendo en cuenta lo anterior y que la Resolución CRC 5050 de 2016 en su artículo [2.1.25.6](#) establece parámetros específicos para el cumplimiento por parte de los PRST de indicadores en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, debe considerarse que la atención en línea telefónica puede verse afectada por la Emergencia Sanitaria declarada en todo el territorio nacional, en la medida en que los centros de atención telefónica de los proveedores no cuentan con su máxima capacidad para la atención de las llamadas de los usuarios, dadas las medidas tomadas en aras de evitar aglomeraciones; adicionalmente, porque con la actual situación de emergencia se dificulta la posibilidad que los proveedores cuenten con la totalidad de su personal que tiene como labor la atención telefónica de los usuarios. Por las razones expuestas, es preciso suspender el indicador en comento con el fin de flexibilizar las cargas que deben ser asumidas por los PRST, sin que ello implique que el proveedor se exima del deber de atender adecuadamente las llamadas que les realicen sus usuarios.

Que en razón a la disminución de la capacidad de operación que puede presentarse en la prestación de servicios de comunicaciones, producto de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional en el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado con el objetivo de hacer frente a la propagación del COVID-19, es necesario suspender transitoriamente las obligaciones relacionadas con la publicación mensual de los indicadores de calidad en la atención de usuarios dispuestos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo [2.1.25.7](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, que hacen referencia a quejas más frecuentes, línea telefónica y satisfacción en la atención al usuario respectivamente, los cuales son diferentes a los indicadores para oficinas físicas temporalmente suspendidos mediante Resolución CRC [5941](#) de 2020.

Que el numeral 2.1.26.1.10 del artículo [2.1.26.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 consagra que los usuarios del servicio de televisión comunitaria tendrán derecho a recibir oportunamente la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada, a través del medio que el usuario haya elegido. Al respecto, esta Comisión encuentra que, con ocasión de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, puede verse afectada la entrega de la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada toda vez que se debe evitar, en la medida de lo posible, el contacto físico y el tránsito público de personas. Por tal razón, es necesario establecer la posibilidad de que dicha comunidad entregue la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a sus usuarios mediante correo electrónico, aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, la comunidad organizada debe garantizar que la cuenta de cobro de los aportes ordinarios sea entregada a través de un correo suministrado por el usuario, o en físico, cuando no se tenga el correo del usuario o este no esté actualizado.

Que el artículo [2.1.26.7.3](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el contenido de las decisiones tomadas por la comunidad organizada respecto de las peticiones, quejas y/o reclamos -PQR, y especifica que las decisiones en comento serán notificadas “a través del mismo medio por el cual se presentó la PQR, salvo que el usuario indique que desea ser notificado a través de un medio distinto”. Así, considerando el carácter especial de la situación presentada con ocasión de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, y en concordancia

con las medidas que han venido adoptando las autoridades en el marco de dicha Emergencia, las comunidades organizadas podrán dar respuesta a las PQR presentadas por sus usuarios a través de correo electrónico, aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, las comunidades organizadas deben garantizar que la respuesta a la PQR sea entregada a través de un correo electrónico suministrado por el usuario, o en físico, cuando no se tenga el correo del usuario o este no esté actualizado.

Que en consideración a que las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para afrontar la emergencia económica, social y ecológica pueden afectar la capacidad de gestión de la información y dificultar su proceso de consolidación y reporte por parte de los PRST, esta Comisión considera necesario, de una parte, ampliar el plazo para el reporte de información que debe ser presentada de manera mensual o trimestral, de algunos de los formatos contenidos en el Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y, de otra parte, suspender el reporte esporádico del Formato 1.2 contenido en el mismo acápite de la mencionada resolución, según la siguiente relación:

FORMATO	PERIODICIDAD	CONTENIDO	PLAZO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN CRC <a href="#">5050</a> DE 2016	ACTUAL EN LA RESOLUCIÓN CRC <a href="#">5050</a> DE 2016
FORMATO 1.1. INGRESOS	Trimestral	Trimestral	Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.2. TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS	Trimestral o esporádico cuando haya una modificación o creación de plan	Trimestral cuando no sea esporádico.	Para el reporte trimestral hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.3. LÍNEAS EN SERVICIO Y TRÁFICO TELEFONÍA LOCAL	Trimestral	Trimestral	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.4. TRÁFICO TELEFONÍA LARGA DISTANCIA	Trimestral	Trimestral	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.5. ACCESO FIJO A INTERNET	Trimestral	Trimestral	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.7. TRÁFICO DE VOZ DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES	Trimestral	Mensual	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.8. MENSAJERÍA DE TEXTO (SMS)	Trimestral	Trimestral	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	
FORMATO 1.9. ACCESO MÓVIL A INTERNET	Trimestral	Mensual	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre	



FORMATO 1.10. TRÁFICO Y VALORES FACTURADOS POR CONCEPTO DE LLAMADAS FIJO MÓVIL	Trimestral	Mensual	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre
FORMATO 2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL	Mensual	Mensual	Hasta 15 días calendario después de finalizado el mes
FORMATO 2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES DE GESTORES DE DESEMPEÑO	Mensual	Mensual	Hasta 15 días calendario después de finalizado el mes
FORMATO 2.5. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE VOZ FIJA. CALIDAD DE VOZ DE EXTREMO A EXTREMO (VOZ EXT EXT)	Trimestral	Trimestral	15 días calendario después de vencimiento del trimestre
FORMATO 2.6. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS	Trimestral	Trimestral	Hasta 15 días calendarios después del vencimiento del trimestre
FORMATO 2.7. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE REDES FIJAS Y REDES MÓVILES	Mensual	Mensual	Hasta 15 días calendario después de finalizado el mes
FORMATO 3.2. SERVICIO DE TRANSPORTE ENTRE LOS MUNICIPIOS DEL PAÍS	Trimestral para los literales A y B y eventual para el literal C.	No aplica	Para los literales A y B hasta 15 días calendario después de finalizado el trimestre. Para el literal C hasta 15 días calendario después de que se presente la adición o modificación de las condiciones contractuales.
FORMATO 3.7. ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL	Trimestral	Mensual	Hasta 15 días calendario después de finalizado el trimestre
FORMATO 4.2. INFORMACIÓN DE ROAMING INTERNACIONAL	Trimestral	Mensual	Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre

FORMATO INDICADORES DE QUEJAS PETICIONES	4.4. Y	Trimestral	Mensual	Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre
---	-----------	------------	---------	---

Que, en el caso de los Formatos 1.1, 1.3, 1.4, 1.5, 1.8, 1.10, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 3.2, 3.7, 4.2 y 4.4 de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, se hace necesario ampliar el plazo para que los PRST realicen el reporte hasta el 30 de junio de 2020, por ser este un término razonable, dada la situación acaecida y que se relaciona con la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Que, en el caso del Formato 1.2. TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS, se observa que este tiene información, de una parte, con periodicidad trimestral y, de otra parte, con periodicidad esporádica cuando haya una modificación o creación de plan. Así las cosas, en lo que respecta a la información con periodicidad trimestral es menester ampliar el plazo para que los PRST realicen el reporte hasta el 30 de junio de 2020, por las mismas razones expuestas frente a los formatos antes mencionados. En relación con la información con periodicidad esporádica cuando haya una modificación o creación de plan, es preciso suspender sus efectos con el objetivo de flexibilizar las cargas que implican su reporte.

Que, en el caso de los Formatos 1.7 y 1.9, se considera necesario ampliar el plazo para que realice el reporte hasta el 31 de mayo de 2020, esto es, un plazo inferior al otorgado para los demás formatos, toda vez que esta información es requerida para determinar los valores de remuneración por el acceso a las redes móviles para la provisión de servicios bajo la figura de operación móvil virtual, de conformidad con lo establecido en el artículo [4.16.2.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que la flexibilización del cumplimiento de las disposiciones regulatorias plasmadas en el presente acto administrativo se realiza con el objetivo de desarrollar lo dispuesto en el artículo [6](#) del Decreto 464 de 2020, sin que ello implique la afectación de los elementos esenciales para garantizar la provisión de los servicios de telecomunicaciones.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo [7](#) de la Ley 1340 de 2009, el artículo [2.2.2.30.5](#) del Decreto 1074 de 2015<sup>[4]</sup> y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario “Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios” y al resultar el conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo [2.2.2.30.6](#) del mencionado Decreto<sup>[5]</sup>, esta Resolución no debe ser remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que, adicionalmente, en atención a la situación de emergencia y la declaratoria de servicio público esencial prevista en el artículo [1](#) del Decreto 464 de 2020, se observa que se reúnen las condiciones de una de las excepciones contenidas en el artículo [2.2.2.30.4](#) del Decreto 1074 de 2015, que en sede del procedimiento de abogacía de la competencia exime el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre un proyecto de regulación cuando la autoridad que se propone expedirlo considere que “el acto tenga origen en hechos imprevisibles y/o irresistibles a partir de los cuales resulte necesario adoptar una medida transitoria con el fin de (...) [garantizar la seguridad en el suministro de un bien o servicio público esencial, sea o no domiciliario”, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 de la mencionada disposición.



Que, de otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.2 del artículo [11.1.1.1](#) del Capítulo 1 del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015<sup>[6]</sup>, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general.

Que, en la medida en que la presente Resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto [464](#) de 2020 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [136](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la misma será enviada al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que esa autoridad proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1228 del 1 de abril de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 2 de abril de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 387.

Que, en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

ARTÍCULO 1. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del artículo [2.1.10.6](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con las interrupciones programadas del servicio. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.

ARTICULO 2. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Por el término de suspensión del artículo [2.1.10.6](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán informar con antelación a los usuarios y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ocurrencia de mantenimientos y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, que generen la suspensión del servicio por un tiempo superior a 30 minutos.

ARTÍCULO 3. Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del artículo [2.1.13.2](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la forma de entregar las facturas en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.

ARTÍCULO 4. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Durante el término de suspensión del artículo [2.1.13.2](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la entrega de la factura se regirá por las siguientes reglas:

El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de su fecha de pago, para lo cual los PRST podrán entregar a sus usuarios la factura mediante correo electrónico aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán garantizar que la factura sea entregada oportunamente, a través del correo electrónico suministrado por el usuario. En caso de que no sea posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la factura deberá entregarse a través de medios físicos.

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de períodos de

facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses.

ARTÍCULO 5. Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos de los apartes de los artículos [2.1.24.3](#), [2.1.24.6](#) y [2.1.24.9](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 que señalan que las respuestas a las PQR que presenten los usuarios serán resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación, salvo que el usuario indique que quiere recibirla por otro medio distinto. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.



ARTÍCULO 6. Durante el término de suspensión de los apartes de los artículos [2.1.24.3](#), [2.1.24.6](#) y [2.1.24.9](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán dar respuesta a las PQR presentadas por sus usuarios a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio. No obstante, cada PRST garantizará la entrega de las respuestas correspondientes a través del correo electrónico suministrado por el usuario. En caso de que no sea posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuesta a la PQR deberá entregarse a través de medios físicos.



ARTÍCULO 7. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos de las disposiciones asociadas al indicador de calidad en la atención del usuario del servicio de comunicaciones por línea telefónica contenida en el artículo [2.1.25.6](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.

PARÁGRAFO. La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes de servicios y telecomunicaciones del deber de atender adecuadamente las llamadas que les realicen sus usuarios.



ARTÍCULO 8. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo [2.1.25.7](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.

PARÁGRAFO. La suspensión mencionada no obsta para que los proveedores de redes y

servicios de telecomunicaciones deban realizar las mediciones correspondientes.



ARTÍCULO 9. Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del numeral 2.1.26.1.10 del artículo [2.1.26.1](#). del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con los derechos de los usuarios a recibir oportunamente la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada, a través del medio que haya elegido, esto es, físico o medio electrónico. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.



ARTÍCULO 10. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Durante el termino de suspensión del numeral 2.1.26.1.10 del artículo [2.1.26.1](#). del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el derecho de los usuarios al recibo de la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada se regirá por las siguientes reglas:

La comunidad organizada podrá entregar a sus usuarios la cuenta de cobro mediante correo electrónico aun cuando estos no lo hayan autorizado. No obstante, la comunidad organizada deberá garantizar que la cuenta de cobro de los aportes ordinarios sea entregada oportunamente a través del correo electrónico suministrado por el usuario. En caso de que no sea posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada deberá entregarse a través de medios físicos.



ARTÍCULO 11. Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del inciso final del artículo [2.1.26.7.3](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que las decisiones de la comunidad organizada en relación con las PQR que presenten los usuarios les serán notificadas a través del mismo medio por el cual se presentaron, salvo que el usuario indique que desea ser notificado a través de un medio distinto. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.



ARTÍCULO 12. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Durante el término de suspensión del inciso final del artículo [2.1.26.7.3](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la comunidad organizada podrá dar respuesta a las PQR presentadas por sus usuarios a través de correo electrónico, aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio. No obstante, la comunidad organizada garantizará la entrega de las respuestas correspondientes a través del correo electrónico suministrado por el usuario. En caso de que no sea posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuesta a la PQR deberá entregarse a través de medios físicos.



ARTÍCULO 13. Ampliar el plazo para el reporte de información de los siguientes formatos contenidos en el Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC [5050](#) de 2016:

NÚMERO FORMATO	NOMBRE FORMATO	PERIODICIDAD	CONTENIDO
1.1	Ingresos	Trimestral	Trimestral
<a href="#">1.3</a>	Líneas en servicio y tráfico telefonía local	Trimestral	Trimestral
1.4	Tráfico telefonía larga distancia	Trimestral	Trimestral
1.5	Acceso fijo a internet	Trimestral	Trimestral
<a href="#">1.8</a>	Mensajería de texto (sms)	Trimestral	Trimestral
<a href="#">1.10</a>	Tráfico y valores facturados por concepto de llamadas fijo móvil	Trimestral	Mensual
<a href="#">2.2</a>	Indicadores De Calidad Para El Acceso A Servicios De Voz Móvil.	Mensual	Mensual
<a href="#">2.4</a>	Indicadores De Calidad Para Servicios De Datos Móviles Basados En Mediciones De Gestores De Desempeño.	Mensual	Mensual
<a href="#">2.5</a>	Indicadores De Calidad Para El Servicio De Voz Fija. Calidad De Voz De Extremo A Extremo (Voz Ext Ext).	Trimestral	Trimestral
<a href="#">2.6</a>	Indicadores De Calidad Para El Servicio De Datos Fijos.	Trimestral	Trimestral
<a href="#">2.7</a>	Indicadores De Disponibilidad Para Los Servicios De Telecomunicaciones Prestados A Través De Redes Fijas Y Redes Móviles.	Mensual	Mensual
<a href="#">3.2</a>	Servicio de transporte entre los municipios del país	Trimestral para los literales A y B y eventual para el literal C.	No aplica
<a href="#">3.7</a>	Roaming automático nacional	Trimestral	Mensual
<a href="#">4.2</a>	Información de roaming internacional	Trimestral	Trimestral
<a href="#">4.4</a>	Indicadores de quejas y peticiones	Trimestral	Mensual

En consecuencia, el reporte de la información correspondiente a los formatos relacionados anteriormente, a través del Sistema Colombia TIC se deberá realizar a más tardar el 30 de junio de 2020.



ARTÍCULO 14. <Ver prórrogas en la Resolución [5991](#) de 2020> Suspender hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del reporte de información contenido en el FORMATO 1.2. TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS del Capítulo 2 de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 que tiene periodicidad esporádica cuando haya una creación o modificación de plan. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2020.



ARTÍCULO 15. Ampliar el plazo para el reporte de información del FORMATO 1.2. TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS del Capítulo 2 de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, que corresponde al primer trimestre de 2020, de modo que la presentación de la información -con periodicidad trimestral- correspondiente a dicho formato, se deberá realizar hasta el 30 de junio de 2020 a través del Sistema Colombia TIC.



ARTÍCULO 16. Ampliar el plazo para el reporte de información correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2020 de los siguientes formatos contenidos en el Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC [5050](#) de 2016:

NÚMERO FORMATO	NOMBRE FORMATO	PERIODICIDAD	CONTENIDO
<a href="#">1.7</a>	Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles	Trimestral	Mensual
<a href="#">1.9</a>	Acceso móvil a internet	Trimestral	Mensual

En consecuencia, el reporte de la información correspondiente a dichos formatos a través del Sistema Colombia TIC se deberá realizar a más tardar el 31 de mayo de 2020.



ARTÍCULO 17. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [136](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.



ARTÍCULO 18. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C, a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

NICOLÁS SILVA CORTÉS

Presidente

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. La Ley 1978 de 2019, estableció de manera general que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión, mientras que los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes y por la Ley [1341](#) de 2009 en las disposiciones específicas expresamente señaladas para estos servicios.

2. "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional."

3. "Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto [417](#) de 2020"

4. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."

5. “Artículo. [2.2.2.30.6](#). Reglas aplicables para informar sobre un proyecto de acto administrativo. La autoridad que se proponga expedir un acto administrativo con fines regulatorios que pueda tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados aplicará las siguientes reglas: (.) 1. Cuando la respuesta al conjunto de las preguntas centrales contenidas en el cuestionario resulte negativa, podrá considerar que el proyecto de regulación no plantea una restricción indebida a la libre competencia. En consecuencia, no tendrá que informarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, si la autoridad decide informarlo para los fines del artículo [70](#) de la Ley 1340 de 2009, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio evaluar si se pronuncia o no.”

6. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 5 de septiembre de 2020



MINTIC