



RESOLUCIÓN No. **6058** DE 2020

"Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se da cumplimiento a una orden judicial proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones"

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por las Leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 555 de 2020, y

CONSIDERANDO

A. CONTEXTO NORMATIVO GENERAL

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 2019¹, 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 3 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, los cuales le son aplicables 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 y, a la par, prevé que la CRC debe expedir regulación en materia de protección a usuarios.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, que establece el régimen general de prestación de los servicios postales, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con, entre otros, el régimen de protección al usuario y los parámetros y criterios de eficiencia de los servicios postales que se prestan en el territorio nacional.

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.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, estableció que la CRC es la entidad facultada para regular, entre otras materias: **(i)** los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el Servicio Postal Universal –SPU–, teniendo en cuenta para ello los recursos disponibles para su financiación y la política pública definida para el sector postal por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC–; **(ii)** fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; y **(iii)** imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales. En concordancia con lo anterior, mediante el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, el legislador derogó tácitamente todas las disposiciones contrarias a dicha Ley y, de manera expresa derogó, entre otras, las establecidas en el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, relativas a la facultad que ostentaba el MinTIC para definir los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU.

B. CONTEXTO REGULATORIO

Que atendiendo a las facultades legales en cabeza de la Comisión, mediante la Resolución CRC 5111 de 2017², se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que en ejercicio de sus facultades legales, la Comisión expidió a través de las resoluciones CRC 4735 de 2015³ y 5078 de 2016, el Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión y de Telecomunicaciones respectivamente, los cuales se encuentran recogidos en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1369 de 2009, la Comisión expidió **(i)** el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, mediante las Resoluciones CRC 3038 de 2011 y 5587 de 2019; **(ii)** los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al SPU, a través de las Resoluciones CRC 3095 de 2011 y 5588 de 2019; y **(iii)** las obligaciones de reporte de información periódica para los prestadores de este tipo de servicios establecidas a través de los mencionados actos y en la Resolución CRC 5076 de 2016. Tales disposiciones se encuentran compiladas en el Capítulo 2 del Título II, el Capítulo 4 del Título V y el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 18 de la Ley 1369 de 2009, previo a la expedición de la Ley 1978 de 2019, el MinTIC era la entidad facultada para determinar el cubrimiento y, anualmente, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación. En ejercicio de estas funciones, el MinTIC expidió las Resoluciones 1552 y 3844 de 2014, a través de las cuales determinó, entre otras cosas, los indicadores técnicos y de calidad para el servicio de correo asociado al SPU, dentro de los cuales se encuentran: cubrimiento, horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, frecuencia, tiempos de entrega y el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado; así como el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios postales pertenecientes al SPU.

Que para llevar a cabo una adecuada articulación entre los diferentes actores involucrados en el desarrollo del plan de migración previsto en la Resolución CRC 5826 de 2019⁴ para la implementación de las modificaciones introducidas en los Planes Técnicos Básicos de Numeración y Marcación⁵, en el artículo 19 de la referida resolución se previó una instancia de coordinación denominada Comité Técnico de Seguimiento de Numeración –CTSN–, presidida por la CRC e integrada por todos los PRST obligados a cumplir el mencionado plan de migración en los términos antes expuestos, en relación con lo cual se definieron las reglas para el desarrollo de las sesiones de dicho Comité y el proceso de aprobación de sus respectivas actas.

² "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".

³ "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones"

⁴ "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁵ En atención a la emergencia desatada por la COVID-19, previamente la CRC mediante la Resolución CRC 5967 de 2020, amplió en doce (12) meses la duración de la Etapa de Preparación y aplazó la fecha de inicio de las etapas de Coexistencia y Establecimiento del plan de migración, por las razones y motivos que en la parte considerativa de dicho acto administrativo se exponen.

C. EL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA, Y LA EMERGENCIA SANITARIA

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"; y además determina que "[s]e garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

Que el parágrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016⁶, 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 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 30 días, que sumados no podrán exceder 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 2020⁷, 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"*⁸.

Que en el marco del citado estado de emergencia, el 15 de abril de 2020 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 555⁹, el cual en su artículo 1 declaró que *"[l]os servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales"*, de modo que su prestación no se puede suspender durante el estado de emergencia. En consonancia, se dispuso que *"[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio"*. Así mismo, en el artículo 6 se señaló que *"[d]urante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, 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 en adición a lo anterior, el mencionado Decreto 555 de 2020 estableció reglas especiales para la prestación de los servicios de telefonía e Internet móvil durante el estado de emergencia sanitaria en virtud de las cuales se dictaminó que cuando los usuarios en la modalidad postpago de planes cuyo valor fuera inferior a 2 (dos) UVT incurrieran en impagos, aquellos tienen derecho a contar con unos recursos mínimos de comunicación, según los términos definidos en su artículo 2º:

⁶ Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

⁷ *"Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"*.

⁸ El Decreto 417 de 2020 fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-145 de 2020.

⁹ *"Por el cual se adoptan medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020"*.

- "a. Cuando el usuario incurra en impago del servicio, el proveedor otorgará treinta (30) días adicionales al término pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adeudados, durante este término, en los planes con una capacidad contratada igual o superior a un (1) Gigabyte (GB) al mes, el servicio se mantendrá al menos con una capacidad de cero coma cinco (0,5) Gigabyte (GB) al mes durante el periodo de no pago de que trata este literal.*
- b. Si vencido el término (sic) descrito en el anterior literal el usuario no efectúa el pago, el operador podrá proceder con la suspensión del servicio, pero mantendrá al menos los siguientes elementos: la opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción, la navegación gratuita en veinte (20) direcciones de Internet (URL)) que serán definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación."*

Que al tenor de lo indicado en el parágrafo del artículo 2º antes mencionado, una vez finalizado el estado de emergencia sanitaria declarado por el Ministerio de Salud y Protección Social, el usuario tendrá treinta (30) días calendario para efectuar el pago de los periodos en mora.

Que según lo dispuesto en el mismo Decreto 555 de 2020, este conjunto de disposiciones estaría vigente durante la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada de la COVID-19¹⁰.

Que, mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020¹¹, el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, para lo cual se señaló, entre otras cosas, que "(...) ante la insuficiencia de atribuciones ordinarias y extraordinarias dispuestas en el Decreto 417 de 2020, con las que cuentan las autoridades estatales para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis económica, social y de salud generada por la pandemia del nuevo Coronavirus COVID-19, se hace necesario adoptar medidas extraordinarias adicionales que permitan conjurar los efectos de la crisis en la que está la totalidad del territorio nacional". Así mismo, indicó que "la adopción de medidas de rango legislativo -decretos legislativos-, autorizada por el Estado de Emergencia, busca fortalecer las acciones dirigidas a conjurar los efectos de la crisis, mediante la protección a los empleos, la protección de las empresas y la prestación de los distintos servicios para los habitantes del territorio colombiano, así como la mitigación y prevención del impacto negativo en la economía del país".

Que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, desde el 22 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril de 2020. Posteriormente, mediante el Decreto 531 del 8 de abril de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, a partir del 13 de abril de 2020, hasta el 27 de abril de 2020. Luego, a través del Decreto 593 del 24 de abril de 2020, el Gobierno Nacional ordenó la extensión del aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio patrio con algunas excepciones, desde el 27 de abril de 2020, hasta el 11 de mayo de 2020. Posteriormente, el 6 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 636 en el cual se ordenó la extensión del aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, desde el 11 de mayo de 2020, hasta el 25 de mayo de 2020. Así mismo, el 22 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 689 en el cual se prorrogó la vigencia del Decreto 636 hasta el 31 de mayo de 2020 y, por esa vía, extendió el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, hasta la misma fecha. Con posterioridad, el 28 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 749, bajo el cual ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, con algunas excepciones, desde el 1 de junio de 2020 hasta el 1 de julio de 2020. Luego, con el Decreto 878 del 25 de junio de 2020, el Gobierno Nacional prorrogó la vigencia del Decreto 749, y con ello el aislamiento preventivo obligatorio, hasta el 15 de julio de 2020. Ulteriormente, a través del Decreto 990 del 19 de julio de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, con algunas excepciones, hasta el 1 de agosto de 2020. Finalmente, por medio del Decreto 1076 del 28 de julio de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, con algunas excepciones, hasta el 1 de septiembre de 2020.

¹⁰ El Decreto 555 de 2020 fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-209 de 2020.

¹¹ "Por la cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional".

Que teniendo en cuenta que el país entró en la fase de mitigación de la pandemia, y dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, evitar el contacto y la propagación de la COVID-19, el Gobierno Nacional, expidió el Decreto 1168 del 25 agosto de 2020, con el objeto de regular la fase de *Aislamiento Selectivo* y *Distanciamiento Individual Responsable* que regirá en la República de Colombia, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la COVID-19¹².

Que en lo que respecta al *Distanciamiento individual responsable*, el precitado decreto establece, en su artículo 2º, los deberes que le asisten a cada persona que permanezca en el territorio nacional en relación con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y de comportamiento del ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.¹³

Que en adición a los mencionados deberes individuales, el Decreto 1168 del 25 agosto de 2020, en su artículo 3º, al establecer las condiciones relacionadas con el *Aislamiento selectivo en municipios de alta afectación del Coronavirus COVID -19*, autorizó a los alcaldes en los municipios de alta afectación con el virus para que a partir del 1º de septiembre de 2020, con la debida autorización del Ministerio del Interior y previo concepto del Ministerio de Salud y Protección Social, puedan "*restringir las actividades, áreas, zonas y hogares que consideren pertinentes para la realización de un aislamiento selectivo y focalizado, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la pandemia del Coronavirus COVID 19*"¹⁴.

Que a lo anterior, según el Decreto 1168 del 25 agosto de 2020, se suma que "*en ningún municipio del territorio nacional, se podrán habilitar los (...) espacios o actividades presenciales*" relacionados con **(i)** eventos de carácter público o privado que impliquen aglomeración de personas, de conformidad con las disposiciones y protocolos que expida el Ministerio de Salud y Protección Social; **(ii)** los bares, discotecas y lugares de baile; y **(iii)** el consumo de bebidas embriagantes en espacios públicos y establecimientos de comercio.

Que entre otros, el mismo decreto reitera que toda actividad deberá estar sujeta al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID-19, y así mismo, establece que se "*deberán atender las instrucciones que, para evitar la propagación, del Coronavirus COVID-19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional.*"

Que, de otra parte, atendiendo a las directrices de la OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del Coronavirus COVID-19, y mediante la Resolución 844 del 26 de mayo de 2020, amplió su vigencia en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020.

Que, por vía de la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó nuevamente la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2020. Para tal efecto, el Ministerio de Salud y Protección Social consideró, entre otras cosas, que "*(...) debido a que no en todo el territorio nacional existe un número significativo de casos y a que las ciudades con mayor número de casos de contagio parece estar en los primeros picos de la epidemia por observarse una reducción de la transmisión, se está en un buen momento para fortalecer estrategias de aislamiento selectivo de personas, grupos o pequeñas áreas, manteniendo las acciones de prevención, sin perjuicio de que la evaluación permanente conlleve a considerar otras medidas según la evolución de la pandemia en cada territorio.*"

Que la Organización Internacional del Trabajo –OIT– en comunicado del 18 de marzo de 2020, instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para **(i)** proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID-19; **(ii)** proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; **(iii)** estimular la economía y el empleo; y **(iv)** mantener los puestos de trabajo y los ingresos, con el propósito de respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida.

¹² Artículo 1º.

¹³ Al respecto el Decreto 1168 de 2020 establece, en su artículo 7, que adicionalmente el Ministerio de Salud y Protección Social adoptará el protocolo de bioseguridad de comportamiento del ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas.

¹⁴ Artículo 3º.

Que teniendo en cuenta que la transmisión del Coronavirus COVID-19 continúa¹⁵ y, en ese orden de ideas, al no existir actualmente medidas farmacológicas efectivas disponibles, son las medidas no farmacológicas, como la higiene respiratoria, el distanciamiento social y el autoaislamiento voluntario, las que tienen una mejor relación costo/efectividad, y por lo tanto son estas últimas las que deben mantenerse.

Que en ejercicio de la competencia atribuida al Ministerio de Salud y Protección Social, durante el término de la emergencia sanitaria, para expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectoriales que se encuentran autorizadas, este Ministerio adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, a través de Resolución 666 del 24 de abril de 2020¹⁶.

Que la citada resolución establece que los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud dentro del proceso de producción de sus empleados¹⁷, así como a adoptar medidas de control administrativo para la reducción de la exposición, tales como la flexibilización de turnos y horarios de trabajo, así como propiciar el trabajo remoto o trabajo en casa¹⁸.

Que dentro de las disposiciones generales de bioseguridad en el marco de la pandemia establecidas en el citado protocolo se definen medidas tales como el distanciamiento físico, en virtud del cual **(i)** los trabajadores deben permanecer al menos a dos (2) metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo; **(ii)** se debe controlar el aforo de los trabajadores en el área o recinto de trabajo; **(iii)** se deben extender estas mismas condiciones a los sitios donde consumen los alimentos (por ejemplo: comedores, cafeterías, casinos, etc.) y en general a los sitios de descanso de los empleados; **(iv)** no se deben permitir reuniones en grupos en los que no se pueda garantizar la distancia mínima de dos (2) metros entre cada persona; y **(v)** se deben evitar aglomeraciones y el intercambio físico de documentos de trabajo, a partir del aprovechamiento de ayudas tecnológicas¹⁹.

Que, por otra parte, mediante la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el protocolo de bioseguridad específico para el manejo y control del riesgo de la COVID-19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los *business process outsourcing*, el cual, además de las disposiciones generales de bioseguridad indicadas en la Resolución 666 del 24 de abril 2020²⁰, entre otras, establece medidas tales como **(i)** que los trabajadores deben permanecer a dos (2) metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo, al igual que las personas circulantes, en ejercicio de actividades administrativas de aseo y seguridad, quienes deben mantener las mismas distancias de protección²¹; **(ii)** que antes de iniciar labores, se debe realizar el protocolo de lavado de manos manteniendo la distancia de al menos dos (2) metros entre trabajadores, y se deben establecer turnos para realizar el lavado de manos y demarcar el ingreso o el área donde se realiza este, con el fin de garantizar el distanciamiento social de dos (2) metros entre las personas al interior del baño y antes de ingresar a este; **(iii)** que durante el desarrollo de las actividades, se debe evitar el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como los equipos de trabajo entre el personal; y **(iv)** que en caso de tener que realizar las actividades de manera presencial, se debe

¹⁵ Al respecto, es de destacar que en los considerandos de la Resolución 1462 de 2020, mediante la cual se extendió la vigencia de la emergencia sanitaria, el Ministerio de Salud y Protección Social señaló *"Que, de acuerdo a la información reportada por el Instituto Nacional de Salud, el promedio de casos diarios confirmados por fecha de reporte, en los últimos siete días, entre el 18 y el 24 de agosto de 2020, es de 10.719; la positividad de las pruebas de laboratorio, que establece cuál es el porcentaje de muestras positivas frente al total de muestras procesadas, es de que 25,7% para el 24 de Julio de 2020, la cual se ha mantenido relativamente estable en las últimas semanas, considerando que se ha conservado la misma estrategia de rastreo de casos y contactos."*

¹⁶ *"Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19"*.

¹⁷ Dicha protección debe extenderse a las personas que, en su carácter de contratistas, vinculación diferente a la laboral, prestan sus servicios en la sede de la entidad o empresa.

¹⁸ Artículo 3, Numeral 3.1.4.

¹⁹ Numeral 3.2., ANEXO TÉCNICO. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE COVID-19. Resolución MINSALUD 666 de 2020.

²⁰ Según lo previsto en el párrafo al artículo 1º de la Resolución 735 de 2020, el protocolo que por medio de dicha resolución se adopta reviste un carácter *"complementario al protocolo adoptado mediante la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 y a las demás medidas que el responsable de cada establecimiento adopte como necesarias."*

²¹ Apartado 3.2. CAPITAL HUMANO. ANEXO TÉCNICO. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

garantizar el distanciamiento de dos (2) metros entre personas, garantizando la ventilación y que todos los participantes utilicen tapabocas y una vez terminada la reunión desinfectar el sitio²².

Que, con ocasión de la situación generada por la transmisión de la COVID-19 y teniendo en cuenta la ampliación de la vigencia de la emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud y Protección Social llevada a cabo por vía de la Resolución 844 del 26 de mayo 2020, la Comisión, con fundamento en lo establecido en el Decreto 555 de 2020, a través de la Resolución CRC 5991 de 2020²³, extendió hasta el 31 de agosto de 2020 las medidas que se describen a continuación y que fueron inicialmente adoptadas en las resoluciones CRC 5941²⁴, 5951²⁵, 5952²⁶, 5955²⁷, 5956²⁸ y 5969²⁹ de 2020:

(i) Amplió la suspensión de los efectos del artículo 2.1.25.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de contar con oficinas físicas, aclarándose que durante el término de suspensión, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción recibirían y atenderían cualquier tipo de petición, queja, reclamo o recurso (PQR), presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin. Así mismo, se aclaró que, durante el tiempo de suspensión dispuesto, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción debían garantizar que los usuarios pudieran

²² Numeral 3.2. Interacción dentro de las instalaciones. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

²³ "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".

²⁴ "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".

²⁵ Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 464 de 2020, y se dictan otras disposiciones".

²⁶ Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones".

Es de anotar que la Resolución CRC 5952 de 2020 fue declarada ajustada a derecho por parte del Consejo de Estado mediante sentencia del 27 de mayo de 2020, rad. 11001-0315-00-2020-00991-00.

²⁷ Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

²⁸ 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".

Cabe destacar que, mediante sentencia del 9 de julio de 2020, el Consejo de Estado, en sede de control inmediato de legalidad, decidió lo siguiente en torno a la Resolución CRC 5956 de 2020:

(i) Declaró la legalidad condicionada de los artículos 1 y 2 de la Resolución 5956 del 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la posibilidad de que el deber de información al que se refiere no se dé con, al menos, tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de la interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento.

(ii) Declaró la legalidad condicionada del artículo 8 de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de "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" se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información.

(iii) Ordenó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que en el plazo de quince (15) días defina cuándo y con qué periodicidad se deberá realizar la publicación de los indicadores de calidad a los que se refieren 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 5050 de 2016 mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

(iv) Declaró ajustados a derecho los demás artículos de la Resolución CRC 5956 de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

Así las cosas, en el presente acto administrativo se tendrán en cuenta los condicionamientos establecidos por el Consejo de Estado y se cumplirá con la orden dada en cuando a la definición de la periodicidad se debe realizar la publicación de los indicadores de calidad 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 5050 de 2016.

²⁹ Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 555 de 2020, se subroga la Resolución CRC 5951 de 2020 y se dictan otras disposiciones".

presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos³⁰.

(ii) Amplió el término de la modificación temporal del horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, dispuesta en la Resolución CRC 5941 de 2020, de modo que, hasta el 31 de agosto de 2020, el primer párrafo del artículo 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedaría así:

“El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 8.00 y 18.00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana³¹.”

(iii) Amplió la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016³².

(iv) Amplió la suspensión de los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los indicadores de calidad para oficinas físicas³³.

(v) Amplió la suspensión de los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de la comunidad organizada de contar con oficinas físicas, aclarándose que, durante el término de la suspensión, las comunidades organizadas recibirían y atenderían cualquier tipo de PQR presentada por el usuario, a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin³⁴.

(vi) Amplió la suspensión de los efectos del artículo 2.7.3.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los criterios para la detección y control recurrente de equipos terminales móviles; a la par, se indicó que todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión, deberían ser incluidos en los procesos de notificación y bloqueo establecidos en el artículo 2.7.3.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016 a partir del 1 de septiembre de 2020 y, a su vez, que los PRST móviles podrían distribuir el envío de los SMS de que trata el artículo 2.7.3.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016 del grupo de IMEI detectados, hasta el 30 de noviembre de 2020³⁵.

(vii) Amplió la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones, contenidas en el artículo 2.1.25.7.4 y en el numeral 4 del literal C. del Formato 4.4. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016³⁶.

(viii) Amplió la vigencia de la restricción del cobro de intereses de mora a los usuarios por parte de los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción³⁷.

(ix) Amplió la extensión dispuesta en la Resolución CRC 5952 de 2020, respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad 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, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades³⁸.

³⁰ Artículos 1, 2 y 3 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³¹ Artículo 4 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³² Artículo 5 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³³ Artículo 6 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³⁴ Artículos 7 y 8 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³⁵ Artículos 9 y 10 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³⁶ Artículo 11 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³⁷ Artículo 13 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

³⁸ Artículo 14 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

(x) Amplió la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad frente a la provisión del servicio de datos móviles para tecnología de acceso 3G, contenidas en el artículo 2.9.2.1 y en los numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016³⁹.

(xi) Amplió la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de la transmisión frente a la provisión de los servicios de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, contenidas en los artículos 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta mediante la Resolución CRC 5952 de 2020⁴⁰.

(xii) Estableció que sin perjuicio de la suspensión dispuesta en torno a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad frente a la provisión de datos móviles para tecnología 3G y de la transmisión frente a la provisión de los servicios de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones debían reportar a la CRC información asociada a las condiciones de prestación de sus servicios, en los términos dispuestos por esta Entidad a través de una Circular o documento equivalente, el cual sería expedido dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de la Resolución 5991 de 2020⁴¹.

(xiii) Amplió la suspensión de los efectos del Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴².

(xiv) Amplió la suspensión de los efectos del literal C. FORMATO DE REPORTE QoS2 "CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN" del Formato 2.1 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴³.

(xv) Amplió la suspensión de los efectos del Anexo 5.3. MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴⁴.

(xvi) Amplió la suspensión de los efectos del numeral 5.1.1.3.7 del artículo 5.1.1.3 y el artículo 5.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴⁵.

(xvii) Amplió la suspensión de los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1 y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, asociados con el deber de suministrar información a los usuarios de servicios postales. Así mismo, se aclaró que durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales debían informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQR y de las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página principal de su sitio web y en las aplicaciones, en caso de contar con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios, debía mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles⁴⁶.

³⁹ Artículo 15 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁰ Artículo 16 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴¹ Parágrafo del artículo 16 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴² Artículo 17 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴³ Artículo 18 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁴ Artículo 19 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁵ Artículo 20 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁶ Artículos 22 y 23 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

(xviii) Amplió la suspensión de los efectos del numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionada con el derecho de rechazo de los usuarios destinatarios, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020. A la par, determinó que durante el tiempo de suspensión dispuesto todos los operadores de servicios postales debían garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encontraran a su nombre, para lo cual dichos operadores debían dejar constancia del rechazo y de los motivos⁴⁷.

(xix) Amplió la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicialmente plasmada en la Resolución CRC 5955 de 2020. En concordancia con lo anterior, determinó que, durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales continuarían recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin⁴⁸.

(xx) Amplió la suspensión de los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11, 5.4.6.1 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020, asociadas con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al SPU y se establecieron condiciones para los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional. Así mismo, determinó que, durante la suspensión indicada, los operadores que presten el servicio postal de mensajería expresa debían ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales⁴⁹.

(xxi) Amplió la suspensión de los efectos del numeral (I) del literal b. y los literales d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, relacionada con criterios y niveles de calidad del servicio de correo, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020. A su vez, determinó que, durante la suspensión mencionada, en los municipios tipo 1 de que trata el literal a. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, el Operador Postal Oficial debía tener al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año. De la misma forma, se estableció que, durante la anotada suspensión, el Operador Postal Oficial debía garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales⁵⁰.

(xxii) Amplió la suspensión de los efectos del artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con las interrupciones programadas del servicio, dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020. A la par, estableció que, durante el término de suspensión dispuesto, los PRST debían informar con antelación a los usuarios y al MinTIC 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 minutos⁵¹.

(xxiii) Amplió la suspensión de 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 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual fue inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020, sin que ello eximiera a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios⁵².

(xxiv) Amplió la suspensión de 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

⁴⁷ Artículos 24 y 25 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁸ Artículos 26 y 27 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁴⁹ Artículos 28, 29 y 30 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵⁰ Artículos 31, 32 y 33 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵¹ Artículo 34 y 35 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵² Artículo 36 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵³, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020.

(xxv) Amplió la suspensión de 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 plan⁵⁴, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020.

(xxvi) Suspendió los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 y, en consonancia, estableció reglas transitorias para el desarrollo de las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración⁵⁵.

D. JUSTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS EN EL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO

Que, en razón a que el Ministerio de Salud y Protección Social amplió la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2020 y dado que el artículo 6 del Decreto 555 de 2020 establece el mandato de flexibilización de las obligaciones regulatorias a cargo de los PRST y operadores postales, la Comisión considera necesario (i) ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de algunas de las disposiciones regulatorias de carácter general que fueron determinadas mediante las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020 inicialmente ampliadas por la Resolución CRC 5991 de 2020 hasta el 31 de agosto de 2020, así como (ii) ampliar la vigencia de la medida transitoria relativa a la fijación de un mecanismo de aprobación no presencial de las actas de las sesiones del CTSN que tiene a su cargo el seguimiento a la implementación de los cambios introducidos en materia de planes técnicos básicos por la Resolución CRC 5826 de 2019.

Que con la ampliación de la suspensión de las medidas en los términos descritos, de una parte, se busca persistir en la labor de garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y postales calificados por el artículo 1 del Decreto 555 de 2020 como servicios públicos esenciales en el contexto de emergencia ya mencionada y las particularidades propias vinculadas con este; y, de otra parte, se busca continuar contribuyendo con la mitigación de la transmisión de la COVID-19, toda vez que las medidas adoptadas se encuentran en línea con las instrucciones impartidas mediante el Decreto 1168 de 2020 a partir del 1 de septiembre de 2020, en materia de *Distanciamiento Individual Responsable*, que comporta el distanciamiento físico a nivel personal y colectivo, el mantenimiento del trabajo en casa o teletrabajo para empleados o contratantes para disminuir las aglomeraciones tanto en el transporte público como en los diferentes espacios públicos. Así mismo, la suspensión de las medidas mencionadas es consistente con la posibilidad que en el marco de las medidas de *Aislamiento selectivo en municipios de alta afectación del Coronavirus COVID 19* que tienen los alcaldes de los municipios que cumplan con esta clasificación⁵⁶ para restringir las actividades, áreas, zonas y hogares que consideren pertinentes, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la pandemia, conforme a lo dispuesto en el mencionado decreto.

Que, en línea con lo anterior, es necesario ampliar la suspensión de los efectos derivados de la obligación en cabeza de los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción, así como de las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria, asociada a disponer como medio de atención al usuario de oficinas físicas de atención, contenida en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada por la Resolución CRC 5991 de 2020. Durante el tiempo de dicha suspensión, la totalidad de PQR que deseen presentar o tramitar los usuarios de los servicios de comunicaciones de telefonía, Internet, televisión por suscripción y televisión comunitaria, podrán ser recibidas a través de los siguientes medios de atención del operador o de la comunidad organizada: página web, línea de atención telefónica, red social (para el caso de los operadores), o cualquier otro medio idóneo para estos fines. Es así como la totalidad de peticiones, solicitudes o trámites incluidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 que se relacionen con atención en oficinas físicas, pueden ser presentados por cualquier otro medio de atención del operador y de la comunidad organizada. En todo caso, los operadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidas las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria, podrán disponer de oficinas físicas

⁵³ Artículo 37 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵⁴ Artículo 38 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵⁵ Artículos 39 y 40 de la Resolución CRC 5991 de 2020.

⁵⁶ El Ministerio de Salud y Protección Social, estableció las siguientes categorías, según la afectación de los municipios por COVID-19: (i) Municipios sin afectación COVID-19, (ii) Municipios de baja afectación, (iii) Municipios de moderada afectación, y (iv) Municipios de alta afectación.

durante el término de la suspensión, dando cumplimiento a las directrices de seguridad que al respecto emitan las autoridades competentes.

Que esta Entidad estima que no se hace necesario ampliar la vigencia de la suspensión de los efectos de las medidas asociadas al bloqueo de los equipos terminales móviles que cuenten con las tipologías de IMEI, consignadas en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogadas en la Resolución CRC 5991 de 2020. Sin embargo, resulta pertinente ampliar el término inicialmente establecido en el artículo 10 de la Resolución CRC 5991 de 2020 con el objetivo de que los PRST cuenten con el tiempo suficiente para realizar los procesos de notificación y bloqueo establecidos en el artículo 2.7.3.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 28 de febrero de 2021, sin que se genere afectación a los sistemas y mitigar el impacto a los usuarios.

Que las condiciones excepcionales de funcionamiento que en este momento están enfrentando las redes obligan a los PRST a destinar los recursos posibles para preservar la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, considerando, además, que dicha continuidad se convierte en un interés de capital importancia, dado el estado de cosas que supone la emergencia por la que atraviesa el país, y en atención al carácter esencial que revisten estos servicios según lo previsto en el artículo 1 del Decreto 555 de 2020.

Que las anteriores circunstancias sustentan la necesidad de ampliar la vigencia de la medida transitoria adoptada en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, a fin de incluir a la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵⁷ que exime del cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones en las zonas afectadas mientras dure la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública. En consecuencia, resulta necesario ampliar la extensión temporal de la exención del cumplimiento de los indicadores de calidad prevista en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para que esta disposición resulte también aplicable a la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades.

Que las circunstancias actuales relacionadas con la transmisión de la COVID-19 han traído consigo que, en el Decreto 1168 de agosto de 2020, el Gobierno Nacional adopte medidas en las que se hace necesario mantener el Distanciamiento Individual Responsable y la limitación de la aglomeración de personas en establecimientos cerrados; a la par, con tal decreto, se ha generado la posibilidad de que, en casos específicos, los alcaldes de los municipios denominados "de alta afectación" adopten medidas para evitar la transmisión de dicha enfermedad. Es así como, según el Decreto 1168 de 2020, de los 1.122 municipios y áreas no municipalizadas de Colombia, para el 23 de agosto de 2020 las de alta afectación constituían el 36,15%. Lo descrito implica que para los operadores de servicios postales persistan las dificultades en cuanto al cumplimiento de algunos de los indicadores y metas de calidad establecidos en el Capítulo 4 de Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Estas dificultades versan también respecto del suministro de información y la provisión del servicio de atención al cliente a través de los puntos físicos en las condiciones señaladas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Tal situación deriva, asimismo, de la priorización del uso de los servicios postales para la recepción y entrega de ciertos objetos postales.

Que, de acuerdo con lo anterior, para la Comisión resulta pertinente ampliar la suspensión consignada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con la Resolución CRC 5991 de 2020 en torno a los efectos de algunas obligaciones asociadas con **(i)** el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales contenido en el Capítulo 2 de Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016; **(ii)** los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales establecidos en el Capítulo 4 del Título V de la misma Resolución; y **(iii)** los indicadores técnicos y de calidad para la prestación del servicio de correo perteneciente al SPU, fijados en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Lo anterior con el objetivo de evitar al máximo el desplazamiento de personas y posibles dificultades en el cumplimiento de algunas de las medidas de prevención y control sanitario adoptadas para evitar la transmisión de la COVID-19.

Que para esta Comisión es menester ampliar la suspensión temporal contenida en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, respecto de la obligación en cabeza

⁵⁷ Teniendo en cuenta que en la redacción actual del artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 la exclusión contenida dentro del mencionado artículo se centra exclusivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones

de los operadores de servicios postales de suministrar información sobre los parámetros y niveles de calidad del servicio en todos los puntos de atención al usuario y de prestación del servicio y en la página web y aplicaciones (si cuentan con este desarrollo para la prestación de sus servicios), la cual se encuentra establecida en los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1, en los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, en el numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1, en el artículo 2.2.7.15 y en el artículo 5.4.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En todo caso, se estima necesario que los operadores de servicios postales continúen suministrando a sus usuarios la información relacionada con cobertura, horarios de atención de puntos físicos, tiempo estimado de entrega de los objetos, tarifas y procedimiento de recepción, atención y repuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.

Que se observa necesario ampliar la suspensión plasmada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, en lo concerniente a la exigencia de la constancia por escrito de los motivos por los cuales se ejerce el derecho de rechazo que tienen los usuarios destinatarios, establecido en el numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En todo caso, se debe garantizar el ejercicio de este derecho a los usuarios destinatarios sin la exigencia de suministrar una constancia por escrito al operador.

Que esta Comisión considera pertinente ampliar la suspensión prevista en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con la Resolución CRC 5991 de 2020 en lo atinente a ciertas condiciones para los puntos físicos de atención a los usuarios respecto de la forma de presentación y las formalidades que deben contener las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que presentan los usuarios de los servicios postales, así como de las notificaciones de las decisiones que toman al respecto los operadores de estos servicios. Así las cosas, la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización por la prestación de servicios postales que deben ser tramitados en los puntos físicos de atención al usuario, según los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, podrán ser presentados durante la emergencia sanitaria por los demás medios de atención dispuestos por el operador, tales como los canales digitales y telefónicos.

Que es preciso ampliar la suspensión contenida en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, de las obligaciones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores y metas correspondientes al tiempo de entrega de los objetos postales en el servicio de mensajería expresa, establecidas en el artículo 5.4.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En este sentido, no resulta necesario que el representante legal de cada operador postal certifique el cumplimiento de los parámetros de calidad, según lo establecido en el artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior no implica que los operadores puedan dejar de medir estos indicadores y reportar sus resultados a través del Sistema Colombia TIC.

Que con el fin de reducir el número de desplazamientos del personal de entrega de los operadores postales y de disminuir el desplazamiento de los usuarios destinatarios de los envíos, es necesario ampliar la vigencia de la medida adoptada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con la Resolución CRC 5991 de 2020, relativa a la flexibilización de las obligaciones sobre los intentos de entrega establecidas en el artículo 5.4.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se define el plazo en que se debe realizar el segundo intento de entrega y las acciones a seguir en caso de que no se logre la entrega del objeto postal.

Que aunado a lo anterior, y teniendo en consideración que es factible enviar objetos postales perecederos que no solo se pueden deteriorar sino que pueden afectar a otros objetos postales y exigir condiciones de almacenamiento extraordinarias, y que Colombia se encuentra en estado de emergencia sanitaria por causa de la COVID-19 desde el 12 de marzo de 2020, día en el que el Ministerio de Salud y Protección Social lo declaró mediante la Resolución 385 previamente citada, esta Comisión considera necesario reactivar el término de conservación de los objetos postales establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, para aquellas entregas no exitosas en dos (2) intentos, para el servicio de mensajería expresa. En este sentido, los operadores del servicio de mensajería expresa que no logren llevar a cabo la entrega de objetos postales en dos (2) intentos, deberán informar al usuario destinatario: **(i)** que debe recoger el objeto en una determinada oficina, y **(ii)** que la fecha límite de retiro será treinta (30) días calendario contados desde la fecha del último intento de entrega. En todo caso, los operadores del servicio de mensajería expresa podrán realizar los intentos de entrega que consideren necesarios hasta hacer efectiva la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía.

Que adicionalmente, es necesario ampliar la vigencia de la medida de flexibilización inicialmente consignada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y ampliada con la Resolución CRC 5991 de 2020, en

lo que tiene que ver con las condiciones que deben cumplir los operadores del servicio de mensajería expresa para ofrecer y proveer el servicio de recolección a domicilio de objetos postales, establecidas en el artículo 5.4.3.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente respecto de los términos máximos para la recolección a domicilio en las diferentes zonas geográficas del país.

Que dado el contexto de emergencia que actualmente se vive y las medidas tomadas por algunas autoridades locales en el territorio nacional, es previsible que continúe viéndose afectada la operación de Servicios Postales Nacionales S.A. en relación con la prestación del SPU, lo que dificultaría el cumplimiento al 100% de los indicadores de cubrimiento, frecuencias de recolección y entrega de los envíos y tiempos de entrega de los objetos postales, razón por la cual es necesario ampliar la suspensión temporal determinada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, frente a las obligaciones establecidas en los literales b., d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Sin embargo, con el fin de garantizar la prestación del SPU en todo el país, y teniendo en consideración las exigencias mínimas establecidas sobre cubrimiento y frecuencia para el servicio de correo, definidas en el artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, resulta necesario mantener el nivel de cubrimiento mínimo que debe garantizar el Operador Postal Oficial durante la emergencia sanitaria, en al menos un (1) punto de presencia por cada 200.000 habitantes o fracción en todos los municipios del territorio nacional y ciudades capitales de departamento, con una frecuencia semanal para la recolección y entrega.

Que por otro lado, los PRST deben concentrar sus esfuerzos en dar continuidad a la prestación del servicio durante la emergencia sanitaria, lo cual implica que estos proveedores deban realizar mantenimientos *urgentes* que no se pueden prever con suficiente anterioridad; ello dificultaría cumplir con el término definido en el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a informar al usuario y al MinTIC con tres (3) días de antelación sobre la posible caída del servicio por la realización de dichos mantenimientos. Por tal motivo, es necesario establecer una regla transitoria según la cual, cuando se trate del adelantamiento de intervenciones o mantenimientos urgentes, bastará que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones informen previamente de dichas intervenciones al usuario y al MinTIC. Lo anterior en consonancia con lo decidido por el Consejo de Estado, en sede de control inmediato de legalidad, en sentencia del 9 de julio de 2020, bajo la cual se condicionó la legalidad de los artículos 1 y 2 de la Resolución CRC 5956 de 2020 contentivos de la suspensión transitoria de los efectos del artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la regla de aviso previo cuando se realicen mantenimientos, a efectos de que fueran aplicables ante intervenciones y mantenimientos urgentes⁵⁸. En ese orden de ideas, debe aclararse que en este acto administrativo no se ampliará la suspensión de los efectos del artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 inicialmente prevista en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada con la Resolución CRC 5991 de 2020.

Que resulta preciso ampliar la suspensión de los efectos prevista en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, en relación con el indicador en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones consagrado en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2020, 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 inicialmente con el fin 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. Lo descrito, en todo caso, no exime a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios.

Que la ampliación de la suspensión a la que hace referencia el considerando en precedencia se justifica además, en que en el mes de mayo el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Resolución 735 de 2020, impartió nuevas medidas en materia de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la COVID 19 específicamente dirigidas a los responsables de actividades asociadas a la prestación de los servicios de centros de llamada, contacto, soporte técnico, procesamiento de datos, servicios compartidos, incluidos los *business process outsourcing*, algunos

⁵⁸ En el ordinal primero de la sentencia en cita, el Consejo de Estado dispuso lo siguiente:

"PRIMERO: de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, DECLARAR la legalidad condicionada de los artículos 1 y 2 de la Resolución 5956 del 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 y la posibilidad de que el deber de información al que se refiere no se dé con, al menos, tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de la interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento".

de los cuales forman parte de la cadena de valor involucrada en la prestación de servicios de telecomunicaciones, lo que potencialmente puede dificultar la atención oportuna a través de líneas de atención telefónica bajo los tiempos asociados a los indicadores dispuestos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones. A su vez, debe tenerse en cuenta que aun cuando a partir del 1 de septiembre de 2020 no opera el aislamiento preventivo obligatorio, las medidas de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable plasmadas en el Decreto 1168 de 2020 traen consigo la necesidad de evitar aglomeraciones y, en esa medida, los proveedores no podrán contar con toda su capacidad para atender a sus usuarios.

Que es necesario ampliar la suspensión de efectos adoptada en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, en relación con las obligaciones asociadas a 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, en el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información, de conformidad con lo decidido por el Consejo de Estado en sentencia del 9 de julio de 2020⁵⁹.

Que, en concordancia con lo anterior y en cumplimiento de la orden dada por el Consejo de Estado en la sentencia citada en precedencia, la CRC estima necesario establecer que los indicadores de calidad a los que se refieren 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 deberán publicarse de forma trimestral, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre, lo que significa que la información de los indicadores del tercer trimestre de 2020 debe ser reportada a más tardar el 30 de octubre de 2020. Esta medida tendrá vigencia mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que se considera pertinente ampliar la suspensión establecida en la Resolución CRC 5956 de 2020 respecto del deber de reportar la información del Formato 1.2. TARIFAS Y SUSCRIPTORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS con periodicidad esporádica cuando haya una modificación o creación de plan, para así flexibilizar las cargas que implican su reporte. Lo anterior, con el objetivo de continuar con la flexibilización de las obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la que hace referencia el Decreto 555 de 2020. En todo caso, vale señalar que la suspensión acá mencionada no afecta la prestación del servicio público esencial de telecomunicaciones.

Que con el fin de facilitar el cierre de las actas de las sesiones del CTSN, resulta necesario ampliar la suspensión transitoriamente de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 inicialmente prevista en la Resolución CRC 5991 de 2020. Así mismo, es necesario ampliar la vigencia del mecanismo sustituto preceptuado en la Resolución CRC 5991 de 2020 que permite formalizar la aprobación del cierre de las actas que se levanten en estas sesiones por quienes tienen facultad para hacerlo y hubieran asistido a la respectiva sesión del CTSN, a fin de que la formalización de dichas actas pueda también realizarse de manera no presencial.

Que como se indicó en el apartado precedente, el Gobierno Nacional a través del Decreto 1168 del 25 agosto de 2020 dio inicio a la etapa de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable que regirá en el país para atender, en la fase de mitigación, la emergencia sanitaria por causa de la COVID-19, en reemplazo de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio adoptadas previamente.

Que este esquema, además de habilitar las nuevas medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, evitar el contacto y la propagación de la COVID-19 en la fase de mitigación, busca generar un espacio para el inicio de un proceso de reactivación económica en el país.

Que lo anterior fue reconocido por un conjunto de actores de la industria que, con respecto a las últimas determinaciones del Gobierno indicó que "(...) **el Decreto 1168 de 2020 recientemente**

⁵⁹ En el ordinal segundo de la sentencia en cita, el Consejo de Estado dispuso lo siguiente:

"SEGUNDO: de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, DECLARAR la legalidad condicionada del artículo 8 de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de "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" se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información".

expedido por el Ministerio del Interior migró a un aislamiento selectivo que permite atender las actividades de manera presencial en búsqueda de la reactivación económica (...)⁶⁰. (El resaltado pertenece al texto original)

Que en el marco de la reactivación económica gradual propiciada por el Gobierno Nacional, y con miras a acompañar dicho proceso, la Comisión estima pertinente iniciar el desmonte gradual de la suspensión de algunas medidas para que sus efectos retornen de manera paulatina.

Que de acuerdo con lo anterior, la CRC encuentra necesario **(i)** ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la vigencia de la medida en materia de intereses de mora que restringe su cobro por parte de los PRST, con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte de los usuarios de servicios de telecomunicaciones; y a partir de dicha fecha **(ii)** circunscribir su aplicación a los planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad pospago cuyo valor no exceda dos (2) Unidades de Valor Tributario UVT y únicamente durante el término de treinta (30) días adicionales al término pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adeudados de que trata el literal a. del numeral 1 del artículo 2° del Decreto 555 de 2020.

Que la regulación relativa al no cobro de los intereses de mora tuvo como propósito otorgar un alivio a los usuarios ante la potencial imposibilidad de pagar oportunamente sus facturas, y se encuentra plenamente justificada en las consecuencias previsibles del aislamiento preventivo obligatorio durante las fases de preparación y contención de la pandemia. Sin embargo, ante el escenario de reactivación económica del país que permite la nueva fase de mitigación, resulta necesario ajustar la medida acá mencionada con miras a que esta solo aplique en circunstancias más específicas. Así las cosas, para iniciar con el desmonte gradual de la medida de no cobro de intereses de mora, en primer lugar, la medida se mantendrá bajo las condiciones previstas en las resoluciones CRC 5951, 5969 y 5991 de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2020 y, en segundo lugar, a partir del 1 de octubre de 2020, tal medida aplicará únicamente respecto de los planes de telefonía móvil (voz y datos) a los que hace referencia el numeral 1, del artículo 2° del Decreto 555 de 2020 y durante el término al que alude el literal a. de esa misma disposición. Valga decir que, desde la perspectiva de la protección de los derechos de los usuarios, esta regla resulta necesaria y coherente para acompañar el plazo de gracia previsto por las medidas del Gobierno Nacional que versan sobre los recursos mínimos de comunicación dirigidos al grupo objetivo de usuarios definido en esta disposición durante la época de la emergencia, y con ello evitar además que el cobro de intereses de mora se traduzca en un obstáculo para que dichos usuarios puedan acceder al mencionado beneficio. Con ello, se busca alinear las medidas de política pública en favor de los usuarios fijadas en el decreto en mención, con la política regulatoria a cargo de esta Comisión encaminada a expedir las reglas que propendan por la maximización de bienestar de los usuarios y la expedición del régimen de protección de los mismos, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Que esta Comisión estima que las restricciones experimentadas por los PRST que prestan datos móviles soportados en la tecnología de acceso 3G, así como para aquellos que prestan servicios de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, en la recolección de las muestras que deben integrar las mediciones, así como en las actividades de procesamiento y reporte de resultados como lo exige la regulación durante la emergencia sanitaria acompañada de las medidas de aislamiento obligatorio, se verán reducidas a causa del levantamiento de dichas restricciones, por cuenta de lo previsto en el Decreto 1168 de 2020.

Que de acuerdo con lo anterior, en lo que respecta al régimen de calidad, la CRC ampliará hasta el 30 de septiembre de 2020, la suspensión de:

- (i)** Los efectos de las disposiciones señaladas inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020 asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad frente a la provisión del servicio de datos móviles para tecnología de acceso 3G, contenidas en el artículo 2.9.2.1 y en los numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016;
- (ii)** Los efectos de las disposiciones contenidas en el Anexo 5.3. MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta

⁶⁰ Comunicación remitida por Asomóvil el 27 de agosto de 2020 bajo el asunto "Eliminación de prohibición de cobro de intereses de mora."

inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020⁶¹;

- (iii) Los efectos del numeral 5.1.1.3.7 del artículo 5.1.1.3 y el artículo 5.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que teniendo en cuenta lo anterior, las disposiciones antes mencionadas recobrarán sus efectos desde el 1 de octubre de 2020.

Que si bien por medio del presente acto administrativo se amplía la suspensión temporal de las obligaciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los referidos indicadores de calidad para los servicios de datos móviles para tecnología de acceso 3G, y los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV a los que remite el principio de calidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones consagrado en el numeral 2.1.1.2.3 del artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores en todo momento deberán prestar dichos servicios continua y eficientemente. Así mismo, aun cuando por cuenta de la ampliación de la vigencia de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogadas en la Resolución CRC 5991 de 2020, a los operadores no les serán exigibles los valores objetivo de disponibilidad de los servicios de televisión de que trata el artículo 5.2.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en virtud del principio de calidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones mencionado anteriormente, los operadores de servicios de televisión en comento deberán, mientras dure la emergencia sanitaria, concentrar sus esfuerzos en garantizar la disponibilidad de dichos servicios.

E. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO

Que en atención a la situación de emergencia y la declaratoria de servicio público esencial prevista en el artículo 1 del Decreto 555 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 (...) [g]arantizar 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 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 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 2015⁶², en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general que expida esta Comisión respecto de todos los servicios que regula. Adicionalmente, debe tenerse en consideración que con el presente acto administrativo se busca cumplir con la orden dada por el Consejo de Estado en sentencia del 9 de julio de 2020, de tal modo que se configura la excepción de publicación prevista en el numeral 11.1.1.1.1 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativa a la expedición de normas que den cumplimiento a una orden judicial.

Que en la medida en que la presente Resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto 555 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 dicha autoridad judicial 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. 1254 del 27 de agosto de 2020 y

⁶¹ En la medida en que el inciso 5° de la Parte 1 del Anexo 5.3, (Literal A), que establece la obligación de modificar el listado de municipios a medir semestralmente, se encontraba suspendido para el mes de junio de 2020, la reanudación de las mediciones en campo correspondiente al cuarto trimestre de 2020 continuará ejecutándose respecto del último grupo de municipios seleccionados por los PRSTM para las mediciones del primer semestre de 2020.

⁶² *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."*

de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 31 de agosto de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 396.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de contar con oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada con la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción podrán recibir y atender cualquier tipo de petición, queja, reclamo o recurso (PQR), presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin.

ARTÍCULO 3. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción deberán garantizar que los usuarios puedan presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos.

ARTÍCULO 4. Ampliar el término de la modificación temporal del horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, hasta el 30 de noviembre de 2020, el primer párrafo del artículo 2.1.25.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará así:

"El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 8.00 y 18.00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana".

ARTÍCULO 5. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 6. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los indicadores de calidad para oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a tener efectos a partir del 1 de diciembre 2020.

ARTÍCULO 7. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de la comunidad organizada de contar con oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 8. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente Resolución, las comunidades organizadas podrán recibir y atender cualquier tipo de PQR presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin.

ARTÍCULO 9. Ampliar hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo establecido en el artículo 9 de la Resolución CRC 5991 de 2020 para distribuir el envío de los SMS de que trata el artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 del grupo de IMEI detectados.

ARTÍCULO 10. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones, contenidas en el artículo 2.1.25.7.4 del Capítulo 1 del Título II y en el numeral 4 del literal C. del Formato 4.4. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 11. Desde la fecha de expedición de la presente resolución y hasta el 30 de septiembre de 2020, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de dichos servicios.

Desde el 1 de octubre de 2020, y durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, la medida de no cobro de intereses de mora indicada en el inciso anterior aplicará únicamente respecto de planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad pospago cuyo valor no exceda dos (2) Unidades de Valor Tributario – UVT- y solamente durante el término de treinta (30) días adicionales al término pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adeudados de que trata el literal a. del numeral 1 del artículo 2° del Decreto 555 de 2020.

En ningún caso lo dispuesto en el presente artículo implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor u operador por la prestación del servicio.

ARTÍCULO 12. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la extensión inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5 del Capítulo 14 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, en cuanto a que no se hará exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad.

ARTÍCULO 13. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad frente a la provisión del servicio de datos móviles para tecnología de acceso 3G, contenidas en el artículo 2.9.2.1 del Capítulo 9 del Título II y en los numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

ARTÍCULO 14. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de la transmisión frente a la provisión de los servicios de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, contenidas en los artículos 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.2 del Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente mediante la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

ARTÍCULO 15. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos del Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicho formato volverá a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

PARÁGRAFO. En la medida en que el reporte al que hace referencia el Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información

de la Resolución CRC 5050 de 2016 debe hacerse de manera trimestral, a más tardar el 15 de enero de 2021 se deberá reportar la información para el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 16. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos del literal C. FORMATO DE REPORTE QoS2 "CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN" del Formato 2.1 del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicho formato volverá a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

PARÁGRAFO. En la medida en que el reporte del Formato 2.1. del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 es semestral, a más tardar el 31 de enero de 2021 se deberá reportar la información para el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 17. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos del Anexo 5.3. MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicho Anexo volverá a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

PARÁGRAFO. En la medida en que la obligación de modificar por mutuo acuerdo entre los proveedores el listado de municipios en los que se debe realizar la medición de que trata el inciso 5º del Literal A contenido en la Parte 1 del Anexo 5.3 de la de la Resolución CRC 5050 de 2016 debe cumplirse de manera semestral, la reanudación de las mediciones en campo correspondientes al cuarto trimestre de 2020 continuará ejecutándose respecto del último grupo de municipios seleccionados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles para las mediciones del primer semestre de 2020.

ARTÍCULO 18. Ampliar hasta el 30 de septiembre de 2020 la suspensión de los efectos del numeral 5.1.1.3.7 del artículo 5.1.1.3 y el artículo 5.1.8.1. del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el Formato 2.8. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G del Capítulo 2 de la Sección 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de octubre de 2020.

ARTÍCULO 19. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1 y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, asociados con el deber de suministrar información a los usuarios de servicios postales, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 20. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 19 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQR y de las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página principal de su sitio web y en las aplicaciones, si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios, deberá mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles.

ARTÍCULO 21. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionada con el derecho de rechazo de los usuarios destinatarios, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 22. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 21 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán garantizar a sus usuarios

destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual dichos operadores deberán dejar constancia del rechazo y de los motivos.

ARTÍCULO 23. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establecida inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada mediante la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 24. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 23 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales continuarán recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin.

ARTÍCULO 25. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11, 5.4.6.1 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 asociadas con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al SPU, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogadas a través de la Resolución CRC 5991. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 26. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 25 de la presente Resolución en el caso de los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional, los operadores postales que prestan el servicio de mensajería expresa deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

"En el evento en que el operador del servicio de mensajería expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto. En todo caso, después de realizado el primer intento sin entrega efectiva, el operador podrá comunicarse con el usuario remitente o destinatario para definir cuándo se realizará el segundo intento de entrega del objeto postal. Dicho documento no debe diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.8.1., 5.4.3.8.2, 5.4.3.8.3 o 5.4.3.8.5 del artículo 5.4.3.8 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe informar al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.4.5.2. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos 5.4.3.10. y 5.4.3.3. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente."

ARTÍCULO 27. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 25 de la presente Resolución, los operadores que prestan el servicio postal de mensajería expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo anterior, los operadores podrán programar el servicio de recolección a domicilio de acuerdo con su capacidad y disponibilidad, lo cual deberá ser previamente informado al usuario.

ARTÍCULO 28. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del numeral (I) del literal b. y los literales d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, relacionada con criterios y niveles de calidad del servicio de correo, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 29. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 28 de la presente Resolución, en los municipios tipo 1 de que trata el literal a. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, el Operador Postal Oficial deberá tener al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.

ARTÍCULO 30. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 28 de la presente resolución, el Operador Postal Oficial deberá garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales.

ARTÍCULO 31. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto al deber que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de informar por lo menos 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, cuando deban interrumpir el servicio por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urgentes para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento, desde la entrada en vigor del presente acto administrativo y hasta el 30 de noviembre de 2020, bastará con que el proveedor dé aviso previamente al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 32. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de 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, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

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

ARTÍCULO 33. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de 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, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020, bajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 34. Mientras dura la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, los indicadores de calidad a los que se refieren 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 deberán publicarse de forma trimestral, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo implica que la información de los indicadores del tercer trimestre de 2020 debe ser publicada a más tardar el 30 de octubre de 2020.

ARTÍCULO 35. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de 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, dispuesta inicialmente en

la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 36. Ampliar hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 relativo al procedimiento que se sigue para la realización de las Sesiones de Comité Técnico de Seguimiento de Numeración, dispuesta en la Resolución CRC 5991 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 37. Durante la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 consagrada en el artículo 37 de la presente resolución, las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración se regirán por las siguientes reglas:

"Las sesiones del CTSN se iniciarán con la verificación de la asistencia de los miembros del Comité asistentes a la sesión correspondiente, para lo cual se verificarán las facultades de los Representantes. Una vez validados los miembros asistentes se dará lectura al orden del día, y la sesión se desarrollará de acuerdo con los temas incluidos en el mismo.

Respecto de los temas puestos a consideración del CTSN, los mismos serán puestos en conocimiento de sus miembros al menos dos (2) días hábiles antes de la respectiva sesión, a efectos de ser incluidos en el orden del día.

El cierre del acta de la sesión se dará con la lectura de la misma y la firma de los representantes presentes durante la siguiente sesión. También se dará mediante la manifestación que hagan los representantes que estuvieron presentes durante la sesión a la que corresponde el acta, a través de comunicación que provenga de la dirección de correo electrónico informada previamente o, en su defecto, de la que conste en el Certificado de Cámara de Comercio del Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el artículo 14 de la Resolución CRC 5826 de 2019. En caso de falta de firma de algún representante, la Secretaría dejará constancia del hecho, y de ser el caso, se indicarán las razones, sin que esto signifique la nulidad del acta."

ARTÍCULO 38. Sin perjuicio de las suspensiones dispuestas en el presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente.

Para estos efectos, la Comisión de Regulación de Comunicaciones o el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrán requerir a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales aquella información que se considere pertinente para realizar un adecuado seguimiento a la forma como se da la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 39. 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 esta Corporación proceda a adelantar el control inmediato de legalidad sobre su contenido.

ARTÍCULO 40. La presente resolución deroga las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. el **31 de agosto de 2020**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLÁS SILVA CORTÉS
Presidente



CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

C.C.C.: 27/08/2020. Acta 1254

S.C.C. 31/08/2020. Acta 396

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio

Elaborado por: Camila Gutiérrez, Laura Martínez Nova, David Agudelo Barrios y Víctor Andrés Sandoval Peña