



RESOLUCIÓN No. **5991** DE 2020

"Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020, y se dictan otras disposiciones"

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y la Ley 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 redes y 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 el numeral 6 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 dispone que, en virtud del Principio de Neutralidad Tecnológica, el Estado debe fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, y garantizar la libre y leal competencia.

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 otras, 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.

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 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 otras, el régimen de protección al usuario y los parámetros y criterios de eficiencia de los servicios postales que se prestan en el territorio nacional.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, estableció que a partir del 25 de julio de 2019 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, expresamente, 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 CRC, mediante la Resolución CRC 5111 de 2017², se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Que, en ejercicio de sus facultades legales, la CRC expidió, a través de las resoluciones CRC 4735 de 2015² y 5078 de 2016³, el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones, el cual se encuentra recogido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que en cumplimiento de lo establecido en el párrafo del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011³, la CRC mediante la Resolución 3502 de 2011⁴ fijó las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet. Esta normativa, posteriormente, fue compilada en el Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, dentro del mencionado capítulo, el numeral 2.9.1.3.2 establece el Principio de No Discriminación, según el cual *"en todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación"*.

Que, por su parte, el numeral 2.9.1.3.3 del citado capítulo establece el Principio de Transparencia, según el cual *"los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben revelar sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red"*.

Que en virtud del artículo 2.9.2.2 de la referida normativa, los PRST que prestan el servicio de acceso a Internet tienen proscrito bloquear, interferir, discriminar, o restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Que según lo dispuesto en el artículo 2.9.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PRST que prestan el servicio de acceso a Internet pueden implementar medidas de gestión de tráfico con tal

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 expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014".

⁴ "Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011".

de que estas sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Que a efectos de lo anterior, se consideran razonables las prácticas de gestión del tráfico sobre redes que soportan la prestación del servicio de acceso a Internet destinadas a: **(i)** reducir los efectos de la congestión de la red, **(ii)** preservar la seguridad de las redes, **(iii)** asegurar la calidad del servicio a los usuarios, **(iv)** priorizar clases genéricas de tráfico en función de requisitos de calidad del servicio (QoS) propias de dicho tráfico, y **(v)** proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios.

Que el artículo 2.9.2.5 del Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, para los PRST que prestan el servicio de acceso a Internet, la prohibición de adelantar conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan lo previsto en el referido capítulo.

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1369 de 2009, la CRC expidió **(i)** el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales; **(ii)** los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al SPU; y **(iii)** las obligaciones de reporte de información periódica para los prestadores de este tipo de servicios. 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, 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 por medio de la Resolución CRC 5826 de 2019⁵, la CRC adoptó medidas regulatorias que implican modificaciones a los Planes Técnicos Básicos de Numeración y Marcación que actualmente se encuentran en funcionamiento, lo cual implica el adelantamiento de un proceso de implementación de tales cambios, que se encuentra a cargo de todos los PRST que prestan servicios de comunicaciones de voz basados en el uso de numeración relativa a la Recomendación UIT-T E.164. A efectos de lo anterior, la CRC estableció un plan de migración⁶ que contempla una *Etapas de Preparación*, otra de *Coexistencia*, seguida de una de *Establecimiento*, al final de las cuales deberán entrar en plena operatividad tanto el Plan Nacional de Numeración como el Plan Nacional de Marcación, con las modificaciones introducidas por la mencionada resolución⁷.

Que para llevar a cabo una adecuada articulación entre los diferentes actores involucrados en el desarrollo del citado plan de migración dentro de los plazos establecidos, la regulación 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, en el artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019.

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.

⁵ "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

⁶ Dispuesto en el artículo 13 de la Resolución CRC 5826 de 2019.

⁷En atención a la emergencia desatada por el COVID-19, 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.

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

Que el parágrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016⁸ 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 del 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 2020⁹, declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, justificado en "la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos 212 y 213 de la Constitución Política".

Que el 23 de marzo de 2020, se expidió el Decreto 464¹⁰, en el cual, mediante el artículo 1, se 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 el estado de emergencia económica, social y ecológica flexibilizarán las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio. La Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones que flexibilizan las obligaciones específicas".

Que, en igual sentido, el 15 de abril de 2020 se expidió el Decreto 555¹¹, en el cual, además de reiterarse en el artículo 1 la esencialidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, se estableció, en el artículo 6, 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, mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020¹², 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

⁸ Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

⁹ "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional".

¹⁰ "Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020".

¹¹ "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".

¹² "Por la cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional".

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, se 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 de 2020, 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. Después, el 22 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 689 de 2020, en el cual se prorrogó la vigencia del Decreto 636 de 2020 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. Finalmente, el 28 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 749 de 2020, 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.

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 COVID-19.

Que, mediante Resolución 844 del 26 de mayo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social amplió la vigencia de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020, con el fin de contener la pandemia del COVID-19. Para tal efecto, el Ministerio de Salud y Protección Social consideró, entre otras cosas, que "(...) *se han incrementado y agravado las razones que dieron lugar a la declaratoria de la emergencia sanitaria y subsiste el riesgo para la población residente en el territorio nacional (...)*".

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 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.

Que teniendo en cuenta que la propagación del COVID-19 continúa¹³, 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, el autoaislamiento voluntario y la cuarentena, las que tienen una mejor relación costo-efectividad, y por lo tanto son estas últimas las que deben mantenerse.

Que, en ejercicio de las competencias atribuidas 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

¹³ Al respecto, es de destacar que en los considerandos de la Resolución 844 de 2020, mediante la cual se extendió la vigencia de la emergencia sanitaria, el Ministerio de Salud y Protección Social señaló "[q]ue el crecimiento promedio de casos nuevos viene experimentando un aumento desde el 16 de abril aproximadamente, pues se superaron los 200 casos y continuaron creciendo llegando a niveles de hasta 600 casos al día".

realizar el adecuado manejo de la pandemia del COVID-19, a través de Resolución 666 del 24 de abril de 2020¹⁴.

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 empleados¹⁵, 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 casa¹⁶.

Que dentro de las medidas 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 debe 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 tecnológicas¹⁷.

Que, por otra parte, la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020 adoptó el protocolo de bioseguridad específico para el manejo y control del riesgo del 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 de 2020¹⁸, 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 protección¹⁹; **(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 garantizar el distanciamiento entre personas de dos (2) metros, garantizando la ventilación y que todos los participantes utilicen tapabocas y una vez terminada la reunión desinfectar el sitio²⁰.

Que, por medio de la comunicación con radicado 2020804632 del 8 de mayo de 2020, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. solicitó a la CRC, entre otras cosas, que ampliara las medidas atinentes a la suspensión de los efectos de diversas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2020, contenidas en las resoluciones CRC 5941, 5952 y 5956 de 2020. Tal solicitud fue reiterada por dicho proveedor a través de la comunicación del 19 de mayo de 2020 con radicado 202076614.

Que, mediante comunicación con radicado 2020805026 del 20 de mayo de 2020, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO- pidió a esta Comisión ampliar la vigencia de algunas de las medidas fijadas en las resoluciones CRC 5941, 5952 y 5956 de 2020.

¹⁴ "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"

¹⁵ 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.

¹⁶ Artículo 3, Numeral 3.1.4.

¹⁷ Numeral 3.2., ANEXO TÉCNICO. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE COVID-19. Resolución MINSALUD 666 de 2020.

¹⁸ 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."

¹⁹ Apartado 3.2. CAPITAL HUMANO. ANEXO TÉCNICO. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

²⁰ Numeral 3.2. Interacción dentro de las instalaciones. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

D. MEDIDAS ADOPTADAS POR LA CRC CON OCASIÓN DE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA, LA DECLARATORIA DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA Y DE LA EXPEDICIÓN DE LOS DECRETOS 464 Y 555 DE 2020

Que, con ocasión de la situación generada por la propagación del virus COVID-19, mediante Resolución CRC 5941 del 19 de marzo de 2020²¹, la CRC tomó las siguientes decisiones:

(i) Suspendió hasta el 31 de mayo de 2020 los efectos del artículo 2.1.25.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, asociado a la obligación de los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción de disponer de una oficina física de atención al usuario y, a su vez, determinó que durante el término de suspensión de dicha disposición, de una parte, los operadores recibirían y atenderían cualquier tipo de petición, queja, reclamo o recurso -PQR-, presentada por el usuario a través de su página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, y de otra parte, que tales operadores debían garantizar que los usuarios pudieran presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos²²;

(ii) Modificó hasta el 31 de mayo de 2020 el horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, dispuesto en el primer párrafo del artículo 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de modo que el usuario pueda presentar cualquier PQR a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual debe estar disponible entre las 8:00 y 18:00 horas, los 7 días de la semana; sin embargo, si la PQR está relacionada con: (a) reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; (b) activaciones de recargas; y (c) fallas en la prestación del servicio, la atención debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana²³;

(iii) Suspendió los efectos de las disposiciones asociadas a los indicadores de calidad en la atención de 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 2016 hasta el 31 de mayo de 2020²⁴;

(iv) Suspendió los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la medición y publicación de los indicadores de calidad de las oficinas físicas de atención al usuario, hasta el 31 de mayo de 2020²⁵;

(v) Suspendió los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativo a la obligación de las comunidades organizadas de disponer de una oficina física como medio de atención al usuario, hasta el 31 de mayo de 2020, y así mismo, dispuso que, durante el término de dicha suspensión, las comunidades organizadas recibirían y atenderían cualquier tipo de PQR presentada por el usuario, a través de la página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin²⁶;

(vi) Suspendió hasta el 31 de mayo de 2020 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 y, paralelamente, estableció, de un lado, que todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión deben ser incluidos en los procesos de notificación y bloqueo establecidos en el artículo 2.7.3.12 *ibidem* a partir del 1 de junio de 2020 y, de otro lado, que todos los PRST móviles pueden distribuir el envío de los mensajes SMS a los usuarios hasta el 30 de junio de 2020²⁷; y

(vii) Suspendió 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

²¹ "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".

²² Artículos 1, 2 y 3 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²³ Artículo 4 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²⁴ Artículo 5 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²⁵ Artículo 6 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²⁶ Artículos 7 y 8 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²⁷ Artículo 9 y 10 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

AL USUARIO- de la Sección 4 del de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020²⁸.

Que mediante la Resolución CRC 5951 de 2020²⁹, esta Comisión adicionó el anexo 2.9 denominado "Priorización del acceso de los usuarios a contenidos o aplicaciones durante la ocurrencia de pandemias" al Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016³⁰. Esta disposición fue subrogada por la Resolución CRC 5969 de 2020³¹ con el propósito de precisar las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 5951 de 2020 cuya vigencia se supeditó a la vigencia del estado de emergencia económica, social y ecológica, para así sintonizarlas con lo establecido en el Decreto 555 de 2020, en cuanto a que las mismas debían tener vigencia durante la emergencia sanitaria.

Que, de igual forma, la citada Resolución CRC 5969 de 2020 extendió hasta el 31 de mayo de 2020 la vigencia de la medida en materia de cobro de intereses inicialmente dictada a través de la Resolución CRC 5951 de 2020, tendiente a excluir la posibilidad de realizar cobros de intereses de mora por parte de los PRST, con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte de los usuarios, sin que esto significara la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

Que, por otra parte, en observancia de lo establecido en el artículo 6 del Decreto 464 de 2020, la CRC expidió la Resolución 5952 de 2020³², a través de la cual extendió para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, 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 y suspendió los efectos de las siguientes disposiciones regulatorias hasta el 31 de mayo de 2020:

(i) 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 2016³³;

(ii) 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 2016³⁴;

(iii) 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 2016³⁵;

(iv) El literal C. FORMATO DE REPORTE QoS2 "CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN" del Formato 2.1 Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, señalando que dicho formato volvería a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020³⁶;

(v) El Anexo 5.3 MEDICIONES EN CAMPO DE PARÁMETROS DE CALIDAD del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, señalando que dicho Anexo volvería a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020³⁷;

(vi) El 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 del Título de Reportes de Información de la

²⁸ Artículo 11 de la Resolución CRC 5941 de 2020.

²⁹ "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".

³⁰ Artículo 2 de la Resolución CRC 5951 de 2020.

³¹ "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".

³² "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".

³³ Artículo 2 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

³⁴ Artículo 3 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

³⁵ Artículo 4 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

³⁶ Artículo 5 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

³⁷ Artículo 6 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

Resolución CRC 5050 de 2016, señalando que dichos efectos volverían a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020³⁸; y

(vii) Los incisos 4 y 5 del artículo 5.1.6.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en lo que concierne a la realización del reporte inicial y el reporte ampliado de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, lo cual incluye la suspensión de dichos reportes respecto de aquellas afectaciones que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a un tercero, a las que se refiere el párrafo del mismo artículo, señalando que dichas disposiciones volverían a entrar en vigor a partir del 1 de junio de 2020³⁹.

Que por medio de la Resolución CRC 5955 de 2020⁴⁰, la CRC suspendió los efectos de las siguientes disposiciones regulatorias hasta el 31 de mayo de 2020:

(i) El suministro de información a los usuarios dispuesto en los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1, los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, el numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y el artículo 2.2.7.15 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, indicando que durante el tiempo de suspensión en referencia, todos los operadores de servicios postales deben 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 las solicitudes de indemnización, y, 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) debe mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles⁴¹;

(ii) El 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, indicando que, durante el tiempo de suspensión, todos los operadores de servicios postales deben garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual dichos operadores deben dejar constancia del rechazo y de los motivos⁴²;

(iii) 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, establecidas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, disponiendo que en tanto dure tal suspensión, 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 su página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, disponibles para tal fin⁴³;

(iv) Las relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al SPU definidas en 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, determinando, de una parte, ciertas condiciones para los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional que deben ser tenidas en cuenta por los operadores postales durante el término de suspensión y, de otra parte, que los operadores que prestan el servicio postal de mensajería expresa deben ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales de acuerdo con su capacidad y disponibilidad⁴⁴; y

(v) Las medidas asociadas a los criterios y niveles de calidad del servicio de correo establecidas en el numeral (I) del literal b. y los literales d. y e. del artículo 2 de la Resolución

³⁸ Artículo 7 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

³⁹ Artículo 8 de la Resolución CRC 5952 de 2020.

⁴⁰ "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".

⁴¹ Artículos 1 y 2 de la Resolución CRC 5955 de 2020.

⁴² Artículos 3 y 4 de la Resolución CRC 5955 de 2020.

⁴³ Artículos 5 y 6 de la Resolución CRC 5955 de 2020.

⁴⁴ Artículos 7, 8 y 9 de la Resolución CRC 5955 de 2020.

MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, preceptuando que durante tal suspensión, de un lado, 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 200.000 habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año y, de otro lado, que dicho operador debe garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales⁴⁵.

Que, por vía de la Resolución CRC 5956 de 2020⁴⁶, esta Comisión suspendió los efectos, entre otras, de las siguientes disposiciones regulatorias, hasta el 31 de mayo de 2020:

(i) El artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con las interrupciones programadas del servicio, disponiendo que, durante el término de suspensión, los PRST deben 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 minutos⁴⁷;

(ii) Las asociadas al indicador de calidad en la atención al usuario del servicio de comunicaciones por línea telefónica contenidas en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que ello exima a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que les realicen sus usuarios⁴⁸;

(iii) Las relacionadas 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 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que ello impida que los PRST realicen las mediciones correspondientes⁴⁹;

(iv) El 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 plan⁵⁰.

E. 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 31 de agosto 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 31 de agosto 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; **(ii)** ampliar la vigencia de algunas medidas contenidas en la Resolución CRC 5969 de 2020, en consonancia con la duración de la emergencia sanitaria; y **(iii)** adicionar transitoriamente un mecanismo de aprobación no presencial de las actas de las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración-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. Con ello, de una parte, se busca 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 mencionado y las particularidades propias vinculadas con este; y, de otra parte, se adoptan medidas de índole transitoria, que buscan mitigar la propagación del COVID-19, en especial, evitando al máximo el contacto físico y el desplazamiento de personas, acorde con la gradualidad que le ha conferido el Gobierno Nacional al aislamiento preventivo obligatorio, al incluir paulatinamente nuevas actividades autorizadas para la circulación de personas, así como con el esquema exceptivo previsto para aquellos municipios sin afectación del COVID-19⁵¹.

⁴⁵ Artículos 10, 11 y 12 de la Resolución CRC 5955 de 2020.

⁴⁶ "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".

⁴⁷ Artículos 1 y 2 de la Resolución CRC 5956 de 2020.

⁴⁸ Artículo 7 de la Resolución CRC 5956 de 2020.

⁴⁹ Artículo 8 de la Resolución CRC 5956 de 2020.

⁵⁰ Artículo 14 de la Resolución CRC 5956 de 2020.

⁵¹ Como parte de las medidas tendientes a la reactivación económica en medio de las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, evitar el contacto y la propagación del COVID-19 que se concretaron a través a través del Decreto 636 de 2020 ya mencionado, el Gobierno Nacional amplió a 46 el número de casos o actividades autorizadas

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. Durante el tiempo de dicha suspensión, la totalidad de trámites, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o recursos -PQR- que deseen presentar o tramitar los usuarios de los servicios de comunicaciones de telefonía, Internet, televisión por suscripción y televisión comunitaria, serán 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 durante el término de la suspensión, dando cumplimiento a las directrices de seguridad que al respecto emitan las autoridades competentes.

Que esta Entidad considera 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. No obstante, en virtud del numeral 2.7.2.1.23 del artículo 2.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los equipos terminales móviles que sean reportados como hurtados o extraviados deberán seguir siendo bloqueados por parte del PRSTM. Así mismo, resulta preciso aclarar que, de conformidad con el artículo 2.7.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los ciclos de detección inter red e intra red dispuestos para la detección de equipos sin formato, inválidos, duplicados, homologados y no registrados en la BDA Positiva, se mantendrán durante el periodo de detección de manera que las actividades de notificación y bloqueo puedan reanudarse una vez culminado el periodo de suspensión del artículo 2.7.3.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016 según lo dispuesto en el presente acto administrativo.

Que la CRC encuentra necesario, en desarrollo de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el artículo 4 Decreto 555 de 2020, modificar la parte b. del Anexo 2.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el objetivo de que en su numeral 3 se especifique que el reporte de tráfico de Internet por fuente relacionado con el COVID-19, debe realizarse hasta que termine la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Que ante la potencial imposibilidad para los usuarios de pagar oportunamente sus facturas, derivada de las dificultades económicas que estos podrían enfrentar como consecuencias previsibles de las medidas de aislamiento obligatorio a las que se ha hecho referencia, la CRC estima necesario ampliar la vigencia de la medida adoptada inicialmente mediante la Resolución CRC 5951 de 2020, y luego mediante la Resolución CRC 5969 de 2020⁵², en materia de cobro de intereses de mora tendiente a excluir la posibilidad de realizar dicho cobro por parte de los PRST, con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte de los usuarios, y en todo caso, sin que esto implique la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

Que, conforme lo indicado previamente, esta Comisión estima que persisten para los proveedores de servicios de datos móviles y de televisión, diversas dificultades en la recolección de las muestras que integran las mediciones, así como para las actividades de procesamiento y reporte de resultados como lo exige la regulación. Tales dificultades derivan de las restricciones a la circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, asociadas al aislamiento preventivo obligatorio. Lo anterior, se suma a las condiciones excepcionales de funcionamiento que en este momento están enfrentando las redes, que obligan a los PRST a destinar todos los recursos posibles para preservar la continuidad en la prestación de los servicios, 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, sumado al carácter esencial que revisten estos servicios según lo previsto en el artículo 1 del Decreto 555 de 2020.

para la circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, conforme el listado de excepciones establecido en el artículo 3. Adicionalmente, se permitió, bajo autorización del Ministerio del Interior, el levantamiento de la medida de aislamiento preventivo obligatorio, en aquellos municipios sin afectación del COVID-19 que el Ministerio de Salud y Protección Social previamente certifique que gozan de tal condición.

⁵² "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".

Que las anteriores circunstancias sustentan la necesidad de ampliar la vigencia de la medida transitoria adoptada en la Resolución CRC 5952 de 2020, a fin de eximir a los proveedores de los servicios de datos móviles 3G y de televisión de otras cargas contenidas en el régimen de calidad que no se encuentran cubiertas dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016; lo anterior puesto que la exclusión contenida dentro del mencionado artículo se centra exclusivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones. En consecuencia, resulta necesario ampliar la extensión temporal de la exención del cumplimiento de los indicadores de calidad dispuesta en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades; así como la suspensión temporal de las obligaciones relacionadas con la medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad asociados a la prestación del servicio 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.

Que, sin perjuicio de lo anterior, en aras de conocer información relevante relativa a las condiciones de prestación de los servicios de datos móviles para tecnología de acceso 3G, televisión por cable HFC, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, la CRC considera necesario que los PRST remitan la información que sea requerida por esta Entidad posteriormente, de conformidad con los lineamientos determinados en una circular o bajo requerimientos particulares de información. Lo anterior, con el objetivo de monitorear constantemente la prestación continua y eficiente de estos servicios.

Que, en cuanto al reporte inicial y al reporte ampliado de que tratan los incisos 4 y 5, y el párrafo del artículo 5.1.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, resulta pertinente ampliar la medida consistente en relevar temporalmente a los PRST de realizar esta clase de reportes, con lo cual, únicamente deberán remitir los planes de mejora a los que se refiere la mencionada disposición.

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 proveedores en todo momento deberán prestar dichos servicios continua y eficientemente. A la par, aun cuando por cuenta de la ampliación de la vigencia de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5952 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.

Que las circunstancias relacionadas con la propagación del COVID-19 y las consecuentes medidas tomadas por el Gobierno Nacional y las autoridades locales, implican que para los operadores de servicios postales persisten 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, así como también sobre la oportunidad del suministro de la información de los servicios postales establecida en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Tal situación deriva de la priorización del uso de los servicios postales para el envío y entrega de ciertos objetos postales y demás medidas de aislamiento social establecidas para la contención del brote del COVID-19.

Que para la CRC resulta pertinente ampliar la suspensión consignada en la Resolución CRC 5955 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 de 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 el contagio y propagación del COVID-19.

Que para esta Comisión es menester ampliar la suspensión temporal contenida en la Resolución CRC 5955 de 2020, respecto de la obligación en cabeza 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 cuenta 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, 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 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 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, 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, adicionalmente, es necesario ampliar la vigencia de la medida de flexibilización consignada en la Resolución CRC 5955 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, dentro del cual se indican 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, 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, que implica que estos proveedores deban realizar mantenimientos que no se pueden prever con suficiente anterioridad, lo cual 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, se hace indispensable ampliar la vigencia de la suspensión de los efectos de la mencionada disposición, plasmada en la Resolución CRC 5956 de 2020, advirtiendo que los PRST deben informar previamente al usuario y al MinTIC cuando se requiera realizar este tipo de mantenimientos.

Que resulta preciso ampliar la suspensión de los efectos prevista en la Resolución CRC 5956 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 del de 2020, impartió nuevas medidas en materia de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del 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 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.

Que es necesario ampliar la suspensión de efectos adoptada en la Resolución CRC 5956 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.

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.

Que el artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 que desarrolla las reglas de funcionamiento de las sesiones del CTSN, instancia que tiene a su cargo la coordinación y seguimiento a la implementación de los cambios a los planes técnicos básicos de numeración y marcación en todas las redes del país de que trata dicho acto administrativo, dispone que el cierre de sus actas se dará con la lectura de las mismas y la firma de los representantes de los miembros de dicho comité presentes durante la siguiente sesión.

Que con el fin de facilitar el cierre de las actas de las sesiones del CTSN, resulta necesario suspender transitoriamente los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5856 de 2019 y, en su lugar, disponer de un mecanismo que permita formalizar la aprobación del cierre de estas por quienes tienen facultad para hacerlo y hubieran asistido a la respectiva sesión del CTSN para que dicha formalización pueda también hacerse de manera no presencial.

F. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE 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 2015⁵³, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general que expida esta Comisión respecto de todos los servicios que regula.

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. 1237 del 22 de mayo de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 28 de mayo de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 391.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre 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 recibirán y atenderán 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, hasta el 31 de agosto 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

⁵³ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."

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 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 6. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 7. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 8. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente Resolución, las comunidades organizadas recibirán y atenderán 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 31 de agosto de 2020 la suspensión de los efectos del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los criterios para la detección y control recurrente de equipos terminales móviles, dispuesta en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 10. Todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión de que trata el artículo 9 de la presente Resolución, deberán ser incluidos en los procesos de notificación y bloqueo establecidos en el artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 a partir del 1 de septiembre de 2020. Los PRSTM podrán 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, hasta el 30 de noviembre de 2020.

ARTÍCULO 11. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5941 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 12. Modificar la Parte B. del Anexo 2.9 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"Parte B. REPORTE DE TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan acceso a Internet fijo y/o móvil, independientemente de la modalidad de pago, y que cuenten con más de 50.000 usuarios en todo el país con corte al último periodo de reporte al Sistema de Información Integral- Colombia TIC. En lo que respecta a los Operadores Móviles Virtuales (OMV), estarán sujetos a esta obligación si además de cumplir con las dos condiciones anteriores, cuentan con enlaces de conectividad a Internet de su propiedad o provistos por un operador distinto al OMR sobre el cual se aloja.

El proveedor deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de diligenciar el presente formato:

1. La CRC informará a través de su página web las instrucciones, formularios y mecanismos que deberán seguir los proveedores de Internet fijo y/o móvil para diligenciar el reporte de información.
2. La Tabla 1A deberá ser reportada solo una vez ante la ocurrencia de pandemias. Para el caso de COVID-19 se deberá reportar a más tardar el jueves 2 de abril del año 2020, y contendrá la información mensual del periodo: enero-marzo de 2020. Ante la ocurrencia de futuras pandemias, la CRC a través de una Circular informará la fecha en que los proveedores deben llevar a cabo este reporte de información.
3. Para el caso de COVID-19, la Tabla 1B deberá ser reportada todos los **lunes, miércoles y viernes** mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. La información registrada los días lunes, debe incluir el tráfico del viernes, sábado y domingo inmediatamente anteriores; la del día miércoles, debe incluir el tráfico del lunes y martes inmediatamente anteriores; y la del día viernes debe incluir el tráfico del miércoles y jueves inmediatamente anteriores. Ante la ocurrencia de futuras pandemias, la CRC a través de una Circular informará la fecha en que los proveedores deben llevar a cabo este reporte de información.

TABLA 1A. TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE: LÍNEA BASE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
NIT Proveedor	Proveedor	Fecha de reporte	Mes de tráfico	Hora Pico mes	Fecha hora Pico	Tráfico Datos: Internacional (GB)	Tráfico Datos: NAPs - Colombia (GB)	Tráfico Datos: Acuerdos de tránsito o peering directo (GB)	Tráfico Datos: Local (GB)	Tráfico Datos: Total (GB)

En donde:

[1] NIT PROVEEDOR: Corresponde al Número de Identificación Tributaria del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de acceso a Internet fijo y/o móvil y reporta la información del presente Formato.

[2] PROVEEDOR: Corresponde al nombre del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de acceso a Internet fijo y/o móvil y reporta la información del presente Formato.

[3] FECHA DE REPORTE: Corresponde a la fecha en la cual se está realizando el presente reporte. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

[4] MES DE TRÁFICO: Corresponde al mes para el cual se está realizando el reporte de tráfico de datos. Este campo debe guardar el formato aaaa/mm. Para el caso del COVID-19, los meses aquí registrados deberán corresponder solo al periodo comprendido entre enero y marzo de 2020.

[5] HORA PICO MES: Corresponde a un periodo continuo de una hora de duración, durante el cual se cursó el máximo volumen de tráfico de datos del mes (Uplink + Downlink) para el cual se está realizando el reporte. Debe indicarse el momento de inicio de la hora pico en formato hh:mm, teniendo como referencia el formato de hora militar.

[6] FECHA EN QUE OCURRIÓ LA HORA PICO: Corresponde a la fecha del día del mes de reporte en el cual se presentó la hora pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

[7] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: INTERNACIONAL (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, tales como cables submarinos, conexiones interfronterizas, conexiones satelitales, etcétera.

[8] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: NAP (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, con destino hacia cualquier NAP (Punto de Intercambio de Tráfico donde 3 ó más PRST intercambian tráfico nacional de Internet) ubicado en Colombia.

[9] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: ACUERDOS DE TRÁNSITO O PEERING DIRECTO (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, con destino hacia otros PRST nacionales con los cuales el PRST que realiza el reporte tenga Acuerdos de tránsito o Peering Directo.

[10] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: LOCAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, con destino a servidores de contenidos y/o aplicaciones CDN (Content Delivery Network) tales como, WEB Hosting, Centros de datos, Servidores de correo, etcétera, que estén en la red propia del PRST o que tengan interconexión directa con esta y estén ubicados en Colombia.

[11] TRÁFICO DATOS: TOTAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante el mes del numeral [4] de la Tabla 1A del presente Formato, mediante las conexiones internacionales propias del PRST, hacia cualquier NAP ubicado en Colombia, a través de acuerdos de tránsito o peering, con destino a servidores de contenidos y aplicaciones, y en general a cualquier destino.

TABLA 1B. TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIT Proveedor	Proveedor	Fecha de reporte	Fecha del día de tráfico	Hora Pico	Tráfico Datos Internacional (GB)	Tráfico Datos NAPs - Colombia (GB)	Tráfico Datos Acuerdos de tránsito o peering directo (GB)	Tráfico Datos Local (GB)	Tráfico Datos: Total (GB)

En donde:

[1] NIT PROVEEDOR: Corresponde al Número de Identificación Tributaria del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y reporta la información del presente Formato.

[2] PROVEEDOR: Corresponde al nombre del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y reporta la información del presente Formato.

[3] FECHA DE REPORTE: Corresponde a la fecha en la cual se está realizando el presente reporte. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

[4] FECHA DEL DÍA DEL TRÁFICO: Corresponde a la fecha del día en la que se cursó el tráfico de Internet que se está reportando en el presente Formato. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd. Debe enviarse un dato de tráfico por cada día reportado. Por ejemplo, si se está haciendo el reporte del lunes, este debe contener tres filas para incluir el tráfico del viernes, del sábado y del domingo.

[5] HORA PICO: Corresponde a un periodo continuo de una hora de duración, durante el cual se cursó el máximo volumen de tráfico de datos (Uplink + Downlink), considerando todas las franjas

horarias del día que se está reportando. Debe indicarse el momento de inicio de la hora pico en formato hh:mm, teniendo como referencia el formato de hora militar.

[6] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: INTERNACIONAL (GB): *Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, tales como cables submarinos, conexiones interfronterizas, conexiones satelitales, etcétera.*

[7] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: NAP (GB): *Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, con destino hacia cualquier NAP (Punto de Intercambio de Tráfico donde 3 ó más PRST intercambian tráfico de Internet) ubicado en Colombia.*

[8] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: ACUERDOS DE TRÁNSITO O PEERING DIRECTO (GB): *Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, proveniente desde otros PRST nacionales con los cuales el PRST que realiza el reporte tenga Acuerdos de tránsito o Peering Directo.*

[9] TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: LOCAL (GB): *Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, con destino a servidores de contenidos y/o aplicaciones CDN (Content Delivery Network) tales como, WEB Hosting, Centros de datos, Servidores de correo, etcétera, que tengan interconexión directa en la red propia de los PRST y ubicados en Colombia.*

[10] TRÁFICO DATOS: TOTAL (GB): *Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante el día del numeral [4] de la Tabla 1B del presente Formato, mediante las conexiones internacionales propias del PRST, hacia cualquier NAP ubicado en Colombia, a través de acuerdos de tránsito o peering, con destino a servidores de contenidos y aplicaciones, y en general a cualquier destino.*

ARTÍCULO 13. Desde la fecha de expedición de la presente resolución y hasta el 31 de agosto 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. En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

ARTÍCULO 14. Ampliar hasta el 31 de agosto de 2020 la extensión dispuesta en la Resolución CRC 5952 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 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 modalidades.

ARTÍCULO 15. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 16. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 mediante la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

PARÁGRAFO. Sin perjuicio de la suspensión dispuesta en el presente artículo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán reportar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones 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 será expedido dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial.

ARTÍCULO 17. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dicho formato volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 18. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dicho formato volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 19. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dicho Anexo volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 20. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 21. Ampliar hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión de los efectos de los incisos 4 y 5 del artículo 5.1.6.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, en lo que concierne a la realización del reporte inicial y el reporte ampliado de afectaciones en el servicio de telecomunicaciones, lo cual incluye la suspensión de dichos reportes respecto de aquellas afectaciones que se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero a las que se refiere el párrafo del mismo artículo, dispuesta en la Resolución CRC 5952 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre 2020.

ARTÍCULO 22. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5955 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 23. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 22 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 24. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5955 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 25. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 24 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 26. Ampliar hasta el 31 de agosto 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, dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 27. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 26 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 28. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 Servicio Postal Universal, dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 29. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 28 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 no podrá ser inferior a quince (15) días calendario siguientes a la fecha de finalización del estado de emergencia sanitaria declarado mediante el artículo 1 de la Resolución 385 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

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.

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 30. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 28 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 31. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5955 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020 y hasta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones expida una medida regulatoria distinta.

ARTÍCULO 32. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 31 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 33. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 31 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 34. Ampliar hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión de los efectos del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con las interrupciones programadas del servicio, dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 35. Durante la suspensión de los efectos del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán informar con antelación a los usuarios y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la ocurrencia de mantenimientos y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, que generen la suspensión del servicio por un tiempo superior a 30 minutos.

ARTÍCULO 36. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5956 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre 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 37. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5956 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

PARÁGRAFO. La suspensión mencionada no obsta para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deban realizar las mediciones correspondientes.

ARTÍCULO 38. Ampliar hasta el 31 de agosto 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 en la Resolución CRC 5956 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 39. Suspender hasta el 31 de agosto de 2020 los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de septiembre de 2020.

ARTÍCULO 40. Durante la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019, la 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 a los miembros 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 presente resolución. 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 41. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

ARTÍCULO 42. 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. a los **29 DE MAYO DE 2020**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
Presidente


CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

C.C.C.: 22/05/2020. Acta 1237
S.C.C. 28/05/2020. Acta 391

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio
Elaborado por: Camila Gutiérrez, Laura Martínez Nova, David Agudelo y Víctor Andrés Sandoval Peña