COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **7811** DE 2025

«Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia»

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere los artículos 19 y 22 de la Ley 1341 de 2009, y los artículos 19 y 20 de la Ley 1369 de 2009, ambas modificadas por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía estará a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley en los servicios públicos, con el fin de racionalizar la economía, en aras de mejorar la calidad de vida de los habitantes, distribuir equitativamente las oportunidades y promover los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos al ser inherentes a la función social del Estado deben ser prestados de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual le corresponde al Estado la regulación, control y vigilancia de dichos servicios, en procura de garantizar el mejoramiento continuo relativo a su prestación y la satisfacción del interés social.

Que la función de regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones y debe atender las dimensiones social y económica de los mismos y, en consecuencia, debe velar por la libre competencia y por los derechos de los usuarios, asunto respecto del cual la Corte Constitucional se pronunció en Sentencia C-150 de 2003.

Que, posteriormente y en el mismo sentido, mediante la Sentencia C- 186 de 2011, el mismo Alto Tribunal Constitucional se pronunció señalando que «(…) la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación- cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios», y del mismo modo la referida sentencia establece que «[l]a intervención del órgano regulador en ciertos casos supone una restricción de la autonomía privada y de las libertades económicas de los particulares que intervienen en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, tal limitación se justifica porque va dirigida a conseguir fines constitucionalmente legítimos y se realiza dentro del marco fijado por la ley».

Que, sin tener una connotación legislativa, en los términos de la Sentencia C-389 de 2002, la regulación a cargo de las comisiones de regulación implica la facultad para dictar normas administrativas de carácter general o particular, de acuerdo con la Constitución y la ley, dirigidas a las empresas prestadoras de servicios públicos para lograr su prestación eficiente mediante la regulación de monopolios y la promoción de la competencia.

Que el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la encargada de promover la competencia en los mercados y el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los

derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Que, para efectos de cumplir su objeto, el mismo artículo 19 señala que la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009.

Que, a partir de la entrada en vigor de la Ley 1978 de 2019, la CRC se encuentra compuesta por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la Sesión de Comisión de Comunicaciones, las cuales deben sesionar y decidir los asuntos a su cargo de manera independiente. Así, según el numeral 20.2 del artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, le corresponde a la Sesión de Comisión de Comunicaciones ejercer las funciones que le asigna la Ley a la CRC, con excepción de los numerales 25, 26, 27, 28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

Que en este contexto, el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 establece que son funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC, entre otras, expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relativos a la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.

Que el mismo artículo 22 señala que la expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la CRC se debe hacer con observancia de criterios de mejora normativa para la toma de decisiones regulatorias.

Que, adicionalmente, el artículo 19 de la Ley 1369 de 2009 establece que la CRC es la encargada de regular el mercado postal con el propósito de promover la libre competencia, y el artículo 20 de la ley expresamente indica que es la autoridad responsable de expedir la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, criterios de eficiencia y en materia de solución de controversias entre los operadores de servicios postales.

Que, desde la entrada en vigor de la Ley 1978 de 2019, según los numerales 23 y 24 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ejerce la competencia para regular en materia postal, además de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009: (i) los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el MinTIC para el sector; (ii) la fijación de indicadores y metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; y (iii) la imposición de índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales.

Que, en 2014, la CRC adelantó el proyecto regulatorio denominado *Simplificación normativa para promover la competencia y la inversión*, el cual tenía como objetivo realizar una revisión integral del marco regulatorio de la época para determinar qué medidas podían ser adaptadas, simplificadas o eliminadas con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y de esta manera promover la competencia y la inversión en el sector de las comunicaciones. En desarrollo del proyecto mencionado se estableció que la revisión del marco regulatorio debía ser una actividad continua de la Comisión.

Que, mediante la Resolución CRC 4573 de 2014, la Sesión de Comisión de la CRC delegó en el director ejecutivo, previa aprobación del Comité de Comisionados, la «[…] expedición de un cuerpo normativo que compile y actualice la totalidad de las resoluciones de carácter general vigentes, que ha expedido la CRC, haciendo, en caso de ser necesario, el respectivo análisis de derogatoria tácita y/o decaimiento de los actos administrativos, así como ordenar sistemáticamente las diferentes disposiciones y modificar su titulación en los casos que se requiera».

Que, a partir de la delegación mencionada, durante los años 2015 y 2016, la Comisión adelantó el proyecto regulatorio denominado *Compilación Normativa. Análisis de derogatoria y decaimiento*, el cual se enfocó exclusivamente en la agrupación actualizada de todas las resoluciones generales expedidas por la CRC que se encontraban vigentes para la época, con el propósito de compilarlas en

una única resolución, organizada con numeración continua y por temáticas. Como resultado del proyecto mencionado, el 10 de noviembre de 2016, la Comisión profirió la Resolución CRC 5050, estableciendo que, a partir de su expedición, todas las modificaciones regulatorias se realizarían sobre el texto compilado, de tal manera que se garantizara su continua actualización.

Que en la Agenda Regulatoria 2018-2019, la Comisión incluyó la iniciativa denominada *Diseño y aplicación de la metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC*, que consideró la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) y la simplificación regulatoria como pilares fundamentales para apoyar la política sectorial.

Que, como consecuencia de dicha iniciativa, la Comisión estableció que la metodología de simplificación se desarrollaría a través de los siguientes dos enfoques: (i) la identificación de las medidas regulatorias que se encontraban en desuso; y (ii) la priorización de las normas que debían ser revisadas en un horizonte de tiempo razonable.

Que, como resultado del primer enfoque, esta Comisión expidió la Resolución CRC 5586 de 2019 a través de la cual se eliminó el 25% del marco regulatorio vigente a diciembre de 2018, por encontrarse en desuso. Respecto del segundo frente, la CRC definió una metodología para establecer la lista de las temáticas a analizar y su priorización, cuya aplicación dio lugar a la *Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC* en la cual se establecieron catorce (14) ejes temáticos que serían revisados bajo el enfoque de simplificación regulatoria en un horizonte regulatorio de cuatro años. Lo anterior permitió incluir en las agendas regulatorias de las vigencias de 2018 a 2023 diferentes iniciativas de simplificación, según el orden de priorización definido de manera conjunta entre el regulador y los sujetos regulados, y documentado en la hoja de ruta mencionada.

Que, en el año 2020, teniendo en cuenta la nueva composición de la CRC y las funciones asignadas mediante la Ley 1978 de 2019, esta Comisión incluyó en su Agenda Regulatoria 2020-2021, los proyectos regulatorios *Compilación del marco regulatorio vigente en materia de contenidos audiovisuales* y *Compilación y simplificación normativa en materia de televisión*.

Que, en ejercicio de sus funciones, la Sesión de Comisión de Comunicaciones desarrolló el proyecto regulatorio denominado *Compilación y simplificación normativa en materia de televisión*, el cual tenía por objeto «[c]ontar con un marco normativo consolidado y simplificado en materia de televisión, que facilite su consulta y actualización». Dicha iniciativa dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 6383 de 2021, a través de la cual se adicionó el Titulo XVI a la Resolución CRC 5050 de 2016 y se compilaron algunas disposiciones expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) relacionadas con las funciones de la Sesión.

Que, a partir de los ejercicios de simplificación y compilación realizados en ejercicio de las competencias de la Sesión de Comunicaciones, en marzo de 2022, esta Comisión elaboró y publicó la hoja de ruta en materia de televisión, en la cual se definió la lista de las temáticas a analizar y actualizar durante los próximos años con su respectiva priorización.

Que, de conformidad con la Política de Mejora de Mejora Regulatoria de la CRC, uno de los pilares de mejora normativa es la simplificación, el cual tiene como objetivo contar con un marco regulatorio eficiente, simple, claro, que reconozca tanto la evolución del mercado y de la tecnología como la existencia de otros regímenes jurídicos transversales sin necesidad de duplicar las normas. Por lo tanto, se constituye como un enfoque transversal para tener en cuenta durante todo el ciclo de política regulatoria.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO REGULATORIO

Que teniendo en cuenta que las dinámicas de los mercados regulados exigen que el ejercicio de simplificación sea constante, la Comisión identificó la pertinencia de realizar una nueva revisión integral del marco regulatorio vigente a 31 de diciembre de 2023, con enfoque de simplificación. Así, en la Agenda Regulatoria 2024–2025, la CRC incluyó el proyecto regulatorio denominado *Simplificación del marco regulatorio 2024*.

Que, en desarrollo de esta iniciativa regulatoria, el 28 de agosto de 2024, se publicó el Documento de Formulación y Justificación, en el que esta Comisión puso de presente que, en la medida en que el enfoque de simplificación, como herramienta de mejora regulatoria en sí misma, busca el mantenimiento de un marco regulatorio claro, accesible y menos costoso en términos de

cumplimiento, sus ejercicios no requieren la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Por el contrario, una iniciativa de simplificación del marco regulatorio debe iniciar con la identificación de las normas que pueden ser susceptibles de simplificación, para, posteriormente, analizar y adelantar las simplificaciones que resulten relevantes y pertinentes del avance mismo del proyecto.

Que, como se explicó en el mismo documento, las 6 razones identificadas por el regulador que sustentan la necesidad para realizar este ejercicio de simplificación regulatoria son: **(i)** la finalización de la hoja de ruta de simplificación construida como resultado del ejercicio de simplificación llevado a cabo en 2018; **(ii)** la rápida evolución tecnológica en el sector de telecomunicaciones exige un enfoque regulatorio que sea tanto adaptativo como previsor; **(iii)** las dinámicas de los mercados de comunicaciones, impulsada por innovaciones tecnológicas y cambios en los patrones de consumo, requieren contar con un marco regulatorio adaptable y eficaz; **(iv)** recientes expediciones de normas jurídicas de rango superior que exigen la actualización, integración y adaptación de la regulación expedida por la CRC; **(v)** ineficiencia operativa de los proveedores de los servicios al cumplir obligaciones que podrían no reflejar las realidades tecnológicas y de mercado; **(vi)** la complejidad y obsolescencia de la normativa pueden aumentar el riesgo de incumplimiento involuntario, lo que podría resultar en sanciones para los operadores.

Que, con base en lo anterior, se definió como objetivo general del proyecto regulatorio «[a]delantar un ejercicio integral de revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016 para facilitar y hacer más eficiente el cumplimiento y aplicación de la regulación expedida por la CRC».

Que, con el fin de mantener la integralidad tanto en la revisión como en la simplificación de la regulación, la Sesión de Comisión de Comunicaciones y la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC aunaron esfuerzos para que, manteniendo su independencia en las competencias que les asignaron, ambos enfoques se involucraran en este nuevo ejercicio de simplificación.

Que, para ello, a partir de la metodología de simplificación diseñada en 2018, se definió una metodología mejorada que busca incluir aquellas medidas que no necesariamente se encuentran en desuso, pero sí requieren algún grado de optimización que les aporte claridad en su texto normativo y, en consecuencia, facilite su interpretación.

Que, como se describe en el mismo Documento de Formulación y Justificación, las etapas que componen la metodología de simplificación que se utilizó para este nuevo ejercicio son: **(i)** identificación de normas susceptibles de simplificación, en la cual se pretende elaborar los listados de normas y temas que, de acuerdo con los criterios definidos por esta Comisión, son susceptibles de simplificación normativa; **(ii)** construcción de la propuesta regulatoria, para lo cual se usará como insumo el resultado de la revisión de las normas identificadas en la primera etapa; y **(iii)** definición de una hoja de ruta, la cual se definiría a partir de los insumos construidos en las dos primeras etapas, fijando una lista de aspectos o temas específicos que requerirían de la intervención regulatoria de esta Comisión en futuros proyectos.

Que, en desarrollo de la primera etapa, para la identificación de normas y temáticas que pueden ser susceptibles de simplificación, vía modificación o eliminación, a partir del ejercicio de 2018 y sus lecciones aprendidas, la CRC determinó una serie de criterios que fungen como las reglas de decisión al momento de clasificar cuáles normas son susceptibles de simplificación y cuáles no lo son. Así, las medidas regulatorias candidatas a simplificación por eliminación o modificación serían aquellas que cumplan con, al menos, uno de los siguientes requisitos:

- **Evolución de mercado:** Se presenta cuando las condiciones en el mercado que dieron origen a la regulación han dejado de existir, de tal manera que es inviable continuar con la aplicación de la norma existente.
- **Evolución tecnológica:** Se materializa por la implementación de tecnologías que modifican ciertas características de la prestación de los servicios o transforman los modelos de negocio de los agentes involucrados, por lo que la norma correspondiente ya no es aplicable para los agentes del sector. Lo anterior se debe analizar de conformidad con las circunstancias particulares de cada caso según aplique.
- **Duplicidad normativa:** Se refiere a la existencia de artículos en dos o más normas que cumplen funciones iguales o similares.
- **Transitoriedad:** Se presenta en aquellos artículos que eran aplicables durante un periodo de tiempo determinado, que ya finalizó.

Que, además, para este nuevo ejercicio la CRC incluyó tres criterios adicionales, a saber:

- **Cambio en una norma de rango superior:** Se presenta cuando la expedición, modificación o eliminación de una norma de rango superior modifica de alguna manera los efectos de los artículos correspondientes.
- **Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria:** Se presenta cuando es posible mejorar la formulación, redacción, estructuración y organización interna de la proposición normativa, de manera que se fortalezca el propósito perseguido con la regla subyacente a la norma y, por lo tanto, no se afecte negativamente su finalidad original o se disminuya su eficacia.
- **Posibilidad de reducción de costos de cumplimiento:** Se presenta cuando es posible modificar la norma de modo que se persigan los mismos objetivos y se logren los mismos resultados, pero con un menor costo de cumplimiento por parte de los agentes regulados.

Que, con el fin de que en la construcción de los listados de normas y temas susceptibles de simplificación convergieran las perspectivas del regulador, los regulados u obligados a cumplirla, a través de gremios o individualmente, y demás entidades y autoridades del sector, en la metodología se determinaron dos fuentes de identificación de las medidas regulatorias: **(i)** la consulta pública; y **(ii)** la revisión integral del marco regulatorio de la CRC.

Que, para desarrollar la identificación de las medidas regulatorias susceptibles de simplificación por parte de los grupos de valor, esta Comisión diseñó una plataforma de consulta pública totalmente digital e interactiva, con el fin de que todos los sujetos de la regulación y demás grupos de interés aportaran en la identificación de las normas susceptibles de simplificación. De esta manera, entre el 31 de mayo y el 22 de julio de 2024, se publicó una encuesta virtual con sus respectivas herramientas de apoyo y guía, para su diligenciamiento.

Que, dentro del término establecido para la consulta sobre el Documento de Formulación y Justificación, esta Comisión recibió observaciones y sugerencias de los siguientes veintitrés (23) agentes: Canal Regional de Televisión – Telecaribe, Canal Regional de Televisión Telepacífico, Colombia Móvil S.A. E.S.P. (TIGO) Comunicación Celular S.A. (COMCEL S.A.), Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (Telefónica), Empresas de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB), INSITEL S.A.S., Inalambria Internacional S.A.S., Partners Telecom Colombia S.A.S. En Reorganización (WOM), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), NAISP, ASOMEDIOS, ANDESCO, ASOTIC, Global System For Mobile Communications Association (GSMA), COLNODO, Red Empresarial de Servicios S.A. (Supergiros), Secretaría del Comité de Decisiones Conjuntas de Portabilidad Móvil, Germán Benavides Sánchez, la Cámara de Comercio de Manizales, Suma Móvil S.A.S., Starlink Colombia S.A.S. y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Que, como resultado del diligenciamiento de esta consulta pública, fueron identificados en total 373 artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 como candidatos para simplificar de manera preliminar, los cuales serían sujetos de un análisis de fondo y multidisciplinar con el fin de verificar el cumplimiento de los filtros y criterios de la metodología de simplificación.

Que, siguiendo los pasos de la metodología, esta Comisión adelantó la revisión interna e integral de la Resolución CRC 5050 de 2016, a partir de lo cual se consolidó un listado de normas que, de acuerdo con los criterios definidos, podrían ser susceptibles de simplificación a título de eliminación o modificación. De esta revisión surgieron en total 93 artículos que serían sujetos de simplificación por enmarcarse en al menos uno de los criterios definidos en la metodología.

Que, en la segunda etapa de la metodología de simplificación en la que se construye la propuesta regulatoria, la CRC determinó que se deberían llevar a cabo las siguientes actividades: **(i)** la publicación de los listados de normas y temas identificados en la primera etapa; **(ii)** la revisión de los comentarios y propuestas presentadas por el sector sobre los listados de normas susceptibles de simplificación, en el que se aclaró que se excluirá del presente proyecto las normas y temas que actualmente hagan parte de alguno de los proyectos en ejecución o que estén próximos a iniciar de conformidad con lo dispuesto en la Agenda Regulatoria 2024-2025; y **(iii)** el diseño de la propuesta regulatoria.

Que, dándole cumplimiento a los lineamientos establecidos en la metodología, los dos listados de normas y temáticas regulatorias identificadas en la primera etapa fueron publicados para conocimiento de todos los interesados el 28 de agosto de 2024, como anexos del Documento de Formulación y Justificación del proyecto.

Que, en relación con la siguiente actividad de revisión de los comentarios que presentaron los grupos de interés en la consulta pública, dentro de la metodología esta Comisión aclaró que se verificará la veracidad y coherencia de los argumentos aportados por los interesados con el fin de decidir si se lleva a cabo la simplificación vía eliminación o modificación. Esta comprobación aplica tanto para confirmar la aplicación de los criterios de evolución del mercado y de la tecnología, la duplicidad y la transitoriedad, como de los de optimización de la disposición regulatoria y el de reducción de costos de cumplimiento.

Que, específicamente respecto del criterio de optimización de la disposición regulatoria, la CRC advirtió que, en las propuestas presentadas por los grupos de interés, verificará que no se altere la regla subyacente ni el objetivo original, pero que efectivamente sí mejore la formulación de la norma. Y, en relación con el de reducción de costos de cumplimiento, comprobará que la modificación propuesta mantenga el mismo nivel de efectividad y, además, reduzca los costos de cumplimiento.

Que, esta segunda etapa finaliza con la creación y publicación para discusión sectorial de la propuesta regulatoria, compuesta por los proyectos de resolución que publiquen cada una de las Sesiones de Comisión que conforman la CRC y el respectivo documento soporte integral. En esta propuesta se especificarán las normas que serían eliminadas del cuerpo normativo y, adicionalmente, los textos que reemplazarían a las normas modificadas.

Que, continuando con la metodología, la tercera y última etapa hace referencia a la construcción de la hoja de ruta. Para ello, se tomará como base el listado de temas identificados por la CRC en su revisión integral, los comentarios realizados por el sector en los múltiples espacios de participación y, finalmente, aquellas medidas que se concluyó no son susceptibles de simplificación en este proyecto, pero que su evaluación puede resultar pertinente a futuro.

3. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN

Que, en el marco del presente proyecto regulatorio, la CRC ha aplicado cada una de las fases de la metodología de simplificación del marco regulatorio que creó y mejoró para este ejercicio de 2024.

Que, de esta manera, la presente propuesta regulatoria se construye a partir de la revisión que efectuó la CRC de los comentarios y propuestas presentadas por el sector sobre los listados de normas susceptibles de simplificación. Para esto, se revisó de manera detallada la veracidad y coherencia de cada uno de los comentarios, observaciones y sugerencias planteadas, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios identificados por los grupos de valor en la consulta pública.

Que, teniendo en consideración que, en el ejercicio de comprobación del cumplimiento de los criterios de simplificación, algunos de los artículos propuestos no superaron el filtro y fueron rechazados como candidatos a modificarse o eliminarse, en el Anexo «SUGERENCIAS DE SIMPLIFICACIÓN PLANTEADAS POR EL SECTOR QUE NO FUERON ACOGIDAS EN LA PROPUESTA REGULATORIA» del documento soporte se incluyó una matriz en la que se informan cada uno de los argumentos y consideraciones de la CRC para sustentar su decisión, tanto respecto a las medidas que son competencia de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como también de la Sesión de Contenidos Audiovisuales.

Que, producto del mismo ejercicio, fue identificada una serie de medidas regulatorias que sí tienen vocación de ser simplificadas, ya sea mediante la modificación de su texto normativo, o por su derogatoria total o parcial. De esta manera, a continuación, se sustentan cada uno de los artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 relativos a los servicios de comunicaciones que serían simplificados por medio del presente proyecto de resolución, clasificados según el criterio de simplificación aplicable:

(i) Evolución del mercado: Las medidas susceptibles de simplificación por evolución del mercado son las siguientes:

1. Artículo 2.1.14.1. Se ajusta la obligación a cargo del operador de informar a los usuarios el precio de cada tipo de llamada, sea a este o a diferente operador, dado que en el mercado hoy en día no es usual que existan tarifas diferenciales on-net y off-net.

2. Artículos 2.1.23.1., 2.1.23.2., 2.1.23.3., 2.1.23.4. y 2.1.23.5. Se derogan. La demanda de minutos ha caído significativamente en los últimos años. Desde 2017, el tráfico en telefonía fija ha caído un 93% en términos reales.

3. Artículo 2.1.25.5. Se deroga. Las redes sociales no son un canal preponderante para la presentación de PQR, pues únicamente el 1,7% de las PQR se presentan a través de este canal, lo que indica que no es un medio considerado eficaz por los usuarios, por lo que no será obligatorio para los operadores disponer de este canal. Por consiguiente, también se ajusta el primer inciso del parágrafo del artículo 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

4. Artículos 4.3.2.11., 4.3.2.4. y 4.3.2.9. Se derogan. Las condiciones económicas bajo las cuales se determinó la necesidad de incluir las reglas sobre cargos de acceso específicas para aquellos casos en los que el operador de larga distancia y el operador nacional (fijo o móvil) hagan parte del mismo grupo empresarial han cambiado, al punto que el servicio mismo de LDI ha perdido relevancia.

5. Anexo 2.3. y Capítulo 5 del Título II. Dado que es cada vez más usual que la oferta de servicios de los proveedores incluya servicios fijos y móviles de manera empaquetada, se modifica el anexo sobre modelos de contratos de prestación de servicios de comunicaciones mediante la creación de un modelo único de contrato convergente de servicios fijos y móviles pospago. Lo anterior con el propósito de reconocer esta nueva realidad económica y facilitar la contratación de servicios tanto para el proveedor como también para los usuarios.

6. Anexos 3.1. y 3.2. En ambos anexos se eliminan las referencias al mercado minorista de terminación de llamadas fijo-móvil, toda vez que ya no hay operadores móviles que sean titulares de las llamadas originadas en fijo y terminadas en móvil. Además, en el Anexo 3.2. se elimina el mercado mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional.

(ii) Evolución tecnológica: Las medidas susceptibles de simplificación por evolución tecnológica son las siguientes:

1. Definición de «PLANES TÉCNICOS BÁSICOS». Se modifica la redacción para mayor claridad y disminuir el margen de posibles interpretaciones.

2. Artículo 5.2.2.4. Se deroga. De acuerdo con el *Data Flash 2023-022 - televisión cerrada*, a junio de 2023, la tecnología HFC analógica cuenta con solo el 3,38% de los suscriptores, lo que hace que esta sea poco representativa en Colombia y que sea adecuado eliminar cargas administrativas a los operadores que oferten el servicio de televisión por medio de este tipo de tecnología.

3. Artículo 5.1.3.1. Se elimina la obligación de medición y reporte de los indicadores de calidad para telefonía en redes móviles por medio de la tecnología 3G, a partir del 1 enero de 2026. De esta manera, también se elimina el Literal B1 del Anexo 5.1-A. y las referencias a la tecnología 3G en las tablas B y C del Formato T.2.2.

4. Artículo 2.2.2.1. Se modifica el numeral 2.2.2.1.1. sobre puntos de atención a usuarios y puntos de servicio, en el sentido de precisar la posibilidad de los operadores postales de poner a disposición de los usuarios la información exigida en la norma mediante un código QR o cualquier otro mecanismo equivalente.

(iii) Transitoriedad: Las medidas susceptibles de simplificación por encontrar supeditada su aplicación a un periodo de tiempo determinado que ya finalizó, son:

1. Artículos 2.1.4.2., 2.4.1.2., 2.4.2.1. y 2.4.2.2. Se derogan. Refieren a cláusulas de permanencia incluidas en los contratos de servicios móviles celebrados antes del 1 de julio de 2014 y en los contratos de servicios fijos celebrados después del 27 de octubre de 2016. Adicionalmente, incluyen un régimen de transición que a la fecha no resulta aplicable.

2. Artículo 2.5.1.3. Se actualiza en la medida en que los numerales 2.5.1.3.1. y 2.5.1.3.2. refieren a reglas de carácter transitorio sobre la implementación de los modelos de contrato para las relaciones contractuales vigentes al momento en que se expidió la Resolución CRC 4625 de 2014 y para los que se celebraran con posterioridad a ello, de modo que ya no son necesarias ni tienen aplicabilidad real.

3. Artículo 2.6.13.1. Se elimina el numeral 2.6.13.1.1. del artículo 2.6.13.1., en la medida en que perdió vigencia ya que actualmente ningún operador móvil es titular de llamadas fijo-móvil.

4. Artículo 4.4.1.1. Se deroga. A la fecha, ningún operador móvil es titular de las llamadas fijo-móvil en virtud del régimen de transición del artículo 68 de la Ley 1341 de 2009.

5. Artículo 2.6.5.6. Se modifica. A la fecha, ningún operador móvil es titular de las llamadas fijo-móvil en virtud del régimen de transición del artículo 68 de la Ley 1341 de 2009, por lo que se requiere eliminar la referencia a dicho régimen.

(iv) Duplicidad: Las medidas susceptibles de simplificación por encontrarse duplicadas con otra que cumple funciones iguales o similares, de la misma jerarquía normativa o superior, son:

1. Artículo 2.1.25.7. Se elimina el deber de reporte en este numeral, toda vez que el Formato T.4.3. ya indica dicho deber. Adicionalmente, se elimina la medida diferencial vinculada con el Anexo 2.10., debido a que ya no tiene aplicación por la modificación del Formato T.1.2.

2. Artículo 2.9.2.1. Se deroga. Esta disposición reitera la obligación a cargo de los operadores de medir los indicadores de calidad, por lo que, en la medida en que las condiciones de calidad se encuentran contenidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, se ratifica la duplicidad del texto y, en consecuencia, la necesidad de derogarlo.

3. Artículo 3.1.5.1. Se deroga. El numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 7 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 establecen la facultad en cabeza de la CRC de requerir información a los operadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios postales.

4. Artículo 3.1.5.3. Se deroga. Los numerales 2, 3 y 4 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 ya establecen la facultad de la CRC de expedir medidas regulatorias de carácter general y particular.

5. Artículo 4.11.1.3. Se deroga. La obligación allí establecida consta en el texto del Formato T.3.5.

6. Artículo 4.15.2.3. Se deroga. La obligación correspondiente consta en el artículo 4.15.3.3., circunstancia que ratifica la duplicidad de los textos normativos.

7. Artículo 1.1.8. del Título de Reportes de Información. Se deroga. Esta disposición hace referencia al régimen sancionatorio aplicable, por lo que, en la medida en que las Leyes 1341 y 1369 de 2009 establecen el régimen sancionatorio por el incumplimiento de la regulación emitida por la CRC, se ratifica la duplicidad.

8. Artículo 16.4.7.4. Se modifica eliminando la referencia al deber de reportar a la CRC sobre las obras nacionales y extranjeras y la duración y tiempos totales de emisión, dado que dicha obligación ya se encuentra establecida y detallada en el Formato T.4.5.

(v) Optimización de la disposición regulatoria: Las medidas que son susceptibles de simplificación desde la perspectiva de optimización porque pueden mejorar la formulación, redacción, estructuración y organización interna de la proposición normativa, son:

1. Artículo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Para mayor claridad y precisión, se agregan los títulos faltantes a la lista allí contenida.

2. Definiciones de «CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», «CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES», «FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», «MERCADO RELEVANTE», «MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE», «PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES», «PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA)», «RECURSO DE IDENTIFICACIÓN», «SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN», «SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA» y «TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO». Se modifica la redacción de las definiciones para efectos mayor claridad y reducir posibles ambigüedades e interpretaciones equívocas. Adicionalmente se adiciona la definición de «SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA», en línea con las modificaciones del Título III.

3. Artículos 2.1.1.3., 2.1.2.1., 2.1.6.1., 2.1.7.2., 2.1.8.4., 2.1.24.5., 2.1.24.7., 3.1.1.3., 3.1.2.5., 3.1.3.1., 3.1.4.1., 4.1.2.8., 4.1.7.2., 4.1.7.5., 4.2.2.1., 6.1.1.2., 6.1.1.3., 6.1.1.4., 6.4.1.1.,

6.4.2.1., 6.4.2.2., 6.4.3.1., 6.4.3.2. Con el fin de evitar múltiples interpretaciones, en cada texto normativo se ajusta la redacción otorgándole claridad, precisión, coherencia y orden.

4. Artículo 2.1.1.1. Se ajusta el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios del Servicio de Comunicaciones (RPU) incluyendo expresamente a los asignatarios de códigos cortos. Adicionalmente, se modifica el parágrafo del artículo mencionado para aclarar los aspectos exceptuados del ámbito del RPU.

5. Artículo 2.1.1.2. Se aclara el numeral 2.1.1.2.4. para señalar que la información puede ser entregada en formato digital. Adicionalmente, se aclara el numeral 2.1.1.2.6. eliminando la frase «en todo momento», con el fin de guardar coherencia con las condiciones diferenciales establecidas mediante la Resolución CRC 6755 de 2022 sobre la atención telefónica por parte de los ISP con menos de 30.000 usuarios.

6. Artículo 2.1.2.2. Se ajusta la redacción de algunos apartes del artículo para mejorar la claridad, precisión y coherencia del texto, eliminando redundancias y ajustando términos para reducir ambigüedades mediante un lenguaje más claro y directo. Con esto se facilita la comprensión de las obligaciones a cargo de los usuarios.

7. Artículo 2.1.3.1. Se modifica para permitir que el operador termine el contrato unilateralmente cuando no sea técnicamente posible seguir prestando el servicio. Para evitar que la terminación sea arbitraria, se le incluye la carga de fundamentar y demostrar la imposibilidad técnica.

8. Artículo 2.1.3.2. Se incluye la mención expresa al formato digital para aclarar que el artículo no solo se refiere a la digitalización de la copia física. Adicionalmente, se incluye que en aquellos casos en los que el usuario no elija el medio por el cual desea recibir el contrato actualizado, el proveedor podrá enviarlo por medios electrónicos o digitales.

9. Artículo 2.1.3.6. Se modifica para establecer que cuando el usuario utilice el servicio en zonas geográficas diferentes, los consumos deberán ser pagados por ese usuario.

10. Artículo 2.1.4.1. Se modifica para facilitar la consulta de la información relacionada con el cargo por conexión, la suma descontada o diferida y las fechas de la permanencia mínima en un lugar diferente a la factura, en aquellos casos en los que es enviada por medios electrónicos o digitales. Adicionalmente, se incluye la posibilidad de acordar una nueva cláusula de permanencia cuando el operador financie o difiera los cargos de conexión ocasionados por el traslado del servicio contratado, siempre que este proceda.

11. Artículo 2.1.8.3. Se incluye el deber a cargo del usuario de entregar los equipos utilizados para la prestación del servicio cuando no atienda la visita programada por el operador para su recolección. Adicionalmente, se permite terminar el contrato por imposibilidad técnica en la prestación del servicio, caso en el cual el operador deberá justificar y acreditar la existencia de la imposibilidad técnica alegada.

12. Artículo 2.1.8.5. Se elimina la exigencia de que el propietario del inmueble deba demostrar que el titular del servicio ya no reside allí, en la medida en que, al tratarse de una negación indefinida, se estaría imponiendo una carga desproporcionada al propietario del inmueble.

13. Artículo 2.1.10.3. y 2.1.10.5. Se hace mención al formato digital para aclarar que el artículo no solo se refiere a la digitalización de la copia física.

14. Artículos 2.1.10.7., 2.1.18.6. Se elimina la expresión *fraude*, dado que no tiene una definición legal y comúnmente está asociada a conductas delictivas.

15. Artículo 2.1.10.11. Se elimina la opción de consulta de la parrilla de canales mediante la línea telefónica, toda vez que este medio no es el más idóneo para conocer los listados de los canales con su respectiva clasificación.

16. Artículo 2.1.13.1. Mediante la Resolución CRC 5826 de 2019 se introdujeron las medidas regulatorias necesarias para que se eliminaran de manera natural los cobros a los usuarios por la voz fija tradicional en función de la distancia. Acorde con este cambio, se ajustan los términos en que se hace referencia a los cobros por distancia dentro de los requisitos mínimos de la factura de servicios.

17. Artículo 2.1.13.2. Se aclara que sí se pueden utilizar medios electrónicos o digitales, es decir, el artículo no solo se refiere a la digitalización de la copia física. Adicionalmente, se aclara la redacción sobre la imposibilidad de suspender el servicio y cobrar intereses de mora cuando el operador no le ha enviado la factura al usuario.

18. Artículo 2.1.16.2. Se elimina la referencia «ni recibe SMS», considerando que el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios se ha masificado y existe la posibilidad de que una línea que no esté siendo realmente utilizada por un usuario siga recibiendo este tipo de mensajes. Esto imposibilitaría la aplicación de la consecuencia prevista en esta norma respecto de la pérdida del número prepago.

19. Artículo 2.1.18.4. Se modifica el numeral 2.1.18.4.5. eliminando los apartes de la disposición que son contrarios a la interpretación adoptada por la SIC mediante Circular Externa No. 001 del 26 de junio de 2024, como autoridad de protección de datos.

20. Artículo 2.1.24.2. Se ajusta para potenciar la atención de PQR por medio de canales digitales, en especial en lo que se refiere a las PQR presentadas verbalmente.

21. Artículo 2.1.24.3. Se ajusta para dar una mayor preponderancia al correo electrónico para dar respuesta a las PQR de los usuarios.

22. Artículo 2.1.25.1. Se eliminan elementos de la norma que ya están contenidos en otras disposiciones, tales como los requisitos y condiciones para presentar PQR.

23. Artículo 2.1.25.3. Se aclaran las reglas relacionadas con la grabación de las PQR.

24. Artículo 2.6.2.5. Se modifica el subnumeral 2.6.2.5.1.3. que refiere a la obligación de suscribir un contrato con el administrador de la BDA, de modo que su lectura y comprensión sea más clara y directa.

25. Artículo 2.6.4.1. Se modifica la redacción sobre las etapas del proceso de PNM, para hacer referencia expresa a la solicitud del NIP por parte del usuario, como primer paso para el inicio del proceso.

26. Artículo 2.6.4.2. Se incluye una referencia a aquellos casos en los que se puede utilizar el NIP generado para más de una solicitud de portación, precisamente en los casos en los que haya rechazos de la portación.

27. Artículo 2.6.4.3. Se modifica el subnumeral 2.6.4.3.2.3 para permitir que aquellas personas jurídicas que sean solicitantes de la portación y que no están obligadas a inscribirse en el registro mercantil en la Cámara de Comercio pueden aportar el documento equivalente que pruebe su existencia y representación.

28. Artículo 2.6.4.4. Se elimina la referencia al Comité Técnico de Portabilidad (CTP) en la medida en que todas las disposiciones relacionadas con esa instancia se encuentran derogadas.

29. Artículo 2.6.4.7. Se precisa que los PRST pueden validar el curso de tráfico de manera previa a la solicitud del NIP por parte del usuario y que además del CUN, existen otras formas de identificación de las solicitudes de portación de los usuarios. Adicionalmente, se aclara que para acreditar la causal de rechazo por ausencia de intercambio de señalización se deberá anexar un soporte específico cuando no se haya generado la factura correspondiente.

30. Artículo 3.1.1.1. Se modifica para precisar que la CRC expedirá la regulación basada en el análisis de competencia en los mercados relevantes. Adicionalmente, en consonancia con lo establecido en la Ley 1978 de 2019, se ajusta la lista de los servicios a los cuales se extiende la metodología y los criterios, incluyendo los servicios de televisión radiodifundida y de radiodifusión sonora.

31. Artículo 3.1.1.2. Se modifica para extender el ámbito de aplicación a todos los servicios sobre los cuales la CRC tiene competencias.

32. Artículo 3.1.2.1. Se modifica para profundizar en las herramientas cuantitativas y cualitativas que se pueden utilizar para estudiar la sustituibilidad en el marco de la definición de mercados relevantes. Adicionalmente, se incluyen los costos de cambio o *switching costs*

que hacen parte de las condiciones actuales de los mercados, especialmente en aquellos de dos o más lados. Finalmente, se incluye la posibilidad de utilizar el análisis de sustituibilidad de la oferta en el contexto de la definición de mercados relevantes cuando esta sea técnicamente adecuada y le permita a la CRC definir dichos mercados.

33. Artículo 3.1.2.2. Se modifica para precisar que los mercados relevantes definidos por la CRC se basarán fundamentalmente en el análisis de sustituibilidad descrito en el artículo 3.1.2.1. Adicionalmente, se incluye la carga sobre la CRC de utilizar el test del monopolista hipotético siempre que este sea técnicamente adecuado, y de verificar, siempre que esto sea posible, las externalidades de red cuando se quiera definir un mercado relevante que esté asociado a una estructura de mercado de dos o más lados. Finalmente, se incluyen condiciones para definir la dimensión geográfica de los mercados relevantes.

34. Artículo 3.1.2.3. Se modifica para enfatizar que los criterios definidos se evalúan y agotan con actividades en cabeza de la CRC. Adicionalmente, se incluyen los costos de cambio o *switching costs* como una de las características que se pueden analizar en los mercados relevantes inmersos en estructuras de dos o más lados.

35. Artículo 4.1.2.6. Se ajusta para precisar la posibilidad que tienen los operadores en desacuerdo para acudir ante la CRC por medio de un trámite administrativo de solución de controversias, sin perjuicio de las demás consecuencias jurídicas que resulten aplicables.

36. Artículo 4.1.2.10. Se enumeran las causales para autorizar la terminación de la relación de interconexión y se simplifica el trámite cuando la terminación se da por mutuo acuerdo entre las partes.

37. Artículo 4.1.6.2. Se modifica el numeral 10 que establece los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de una obligación, en el sentido de aclarar las opciones que deben incluirse en las Ofertas Básicas de Interconexión (OBI) para las relaciones de acceso, uso o interconexión. De esta manera, expresamente se indica que dichos instrumentos podrán ser: (i) la constitución de la garantía; (ii) el pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o (iii) ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar.

38. Artículo 4.1.7.1. Se aclara la redacción respecto a la convocatoria del CMI, los acuerdos directos a los que allí se pueda o no llegar y la posibilidad de acudir ante la CRC en el marco de un trámite de solución de controversias.

39. Artículo 4.1.7.4. Dentro del ámbito de aplicación, se incluyen aquellos casos en los que la relación de acceso, uso o interconexión a la que se renuncia se originó en un contrato celebrado para tal fin. Lo anterior teniendo en cuenta decisiones particulares de la CRC en las que se autoriza la terminación definitiva de la relación de acceso, uso o interconexión con ocasión de la renuncia que presenta el solicitante y que cumple con los requisitos planteados en este artículo.

40. Artículo 4.1.7.6. Se incluye el supuesto en el que, si antes de que la CRC autorice la terminación, se lleva a cabo el pago de los saldos cuya falta de transferencia dio lugar a la solicitud de terminación, no se podrá emitir tal autorización. Adicionalmente, se modifica para permitir que el operador afectado por la no transferencia pueda adelantar los procedimientos de suspensión y solicitud de autorización de terminación definitiva sin necesidad de solicitar a la CRC la fijación de un plazo perentorio para la realización del Comité Mixto de Interconexión (CMI), en aquellos casos en que el operador incumplido no comparezca al CMI citado inicialmente o no colabore con la constatación de los saldos.

41. Artículo 4.1.7.7. Se especifica que la actualización deberá tener en cuenta el tráfico esperado y cursado para el periodo de un año (tráfico esperado para el periodo de un año siguiente y trafico cursado en el año inmediatamente anterior). Adicionalmente, se incluye la posibilidad de que el solicitante de la interconexión exija al otorgante la constitución de garantías. Finalmente, se agrega una regla aplicable a las relaciones de interconexión donde se generen cargos de acceso en dos vías, consistente en que la garantía se deberá constituir sobre los saldos netos que resulten de la conciliación; y, si se llegase a identificar un receptor de los saldos netos, este no deberá constituir la garantía en favor de la otra parte.

42. Artículo 4.2.2.2. Se ajusta para precisar que no se permite la habilitación simultánea de un mismo código corto en las redes de los PRSTM, con el fin de disminuir las discusiones que se presentan entre PCA, Integradores tecnológicos y PRSTM.

43. Artículo 4.2.3.1. Se aclara la posibilidad de consultar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI).

44. Artículo 4.7.2.2. Se aclara la obligación del Proveedor de Red Visitada (PRV) de suministrar Roaming Automático Nacional (RAN) solo en las zonas solicitadas por el Proveedor de Red de Origen (PRO). Así, se aclara que en aquellos casos en los que por las condiciones de propagación radioeléctrica no sea posible adecuar dicha cobertura, por ejemplo, en los casos en los que el RAN se extiende a sitios aledaños a las zonas solicitadas, no se podrá exigir al PRV dicha adecuación, dada la imposibilidad técnica.

45. Artículo 4.7.2.3. Se aclara la obligación del PRO de remunerar el RAN provisto por el PRV en sitios aledaños a las zonas solicitadas, cuando por razones de orden técnico el PRV no pueda adecuar la cobertura del RAN únicamente a las zonas solicitadas por el PRO.

46. Artículo 4.10.1.6. Se incluyen aquellos eventos en que el proveedor de infraestructura elegible solicita la formalización de la relación de acceso y uso una vez ha verificado que su infraestructura está siendo utilizada de facto por otro proveedor.

47. Artículo 4.10.1.9. Se ajusta la referencia a los instrumentos de garantía, de modo que se mantenga el lenguaje utilizado en los artículos sobre la materia (4.1.6.2. y 4.1.7.7.).

48. Artículo 4.16.1.1. Se aclara que el cumplimiento de la obligación de proveer acceso a Operadores Móviles Virtuales (OMV) incluye la utilización de infraestructura de terceros, como por ejemplo el RAN de terceros al que accede el Operadores Móviles de Red (OMR).

49. Artículo 4.16.1.3. Se ajusta el numeral sobre las proyecciones de tráfico del OMV y la revisión trimestral que debe hacerse para que el OMR cuente con la información necesaria para adecuar su red de acuerdo con el crecimiento del tráfico del OMV.

50. Artículo 5.1.3.9. Se precisa que los PRST que deben cumplir con la obligación de entregar al MinTIC el mapa de cobertura son aquellos que cuentan con cobertura de red, esto es, los OMR.

51. Artículo 5.1.5.2. Se elimina la obligación de los PRST de publicar en su página web, un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet, en la medida en que esa información específica no es de interés de todos los usuarios.

52. Artículo 6.1.1.5. Se establece que para la cesión o transferencia de recursos los nuevos asignatarios deberán cumplir los requisitos de asignación previstos para el efecto, con el fin de dar claridad al trámite correspondiente.

53. Artículo 6.1.1.6. Se simplifican algunas obligaciones de los asignatarios de los recursos de identificación. Adicionalmente, se incluye el deber de los asignatarios de informar a los PRST que los recursos de identificación fueron recuperados una vez el acto administrativo de recuperación esté ejecutoriado.

54. Artículo 6.1.1.7. Se modifica el artículo para incluir que la devolución de los recursos de identificación se puede presentar mediante correo electrónico. Adicionalmente, se elimina el requisito de relacionar los actos administrativos de asignación, en la medida en que esa información reposa en la CRC.

55. Artículo 6.1.1.8. Con el fin de que los PRST conozcan los códigos cortos que se han recuperado y procedan con su desactivación, se establece que la CRC deberá informar a todos los operadores móviles la decisión de recuperar ese recurso de identificación. También se aclara que no se aplicará el procedimiento de recuperación cuando el asignatario manifieste que no utiliza el recurso asignado, caso en el cual la CRC cambiará el estado de ese recurso.

56. Artículo 6.4.1.2. Se precisan expresiones como «modalidades de servicios» a las que se puede atribuir numeración de códigos cortos.

57. Artículo 6.4.1.3. Se aclara que las personas jurídicas extranjeras deben contar con sucursal en Colombia para que puedan ser asignatarios de códigos cortos.

58. Artículo 6.9.1.3. A la fecha, los OMV pueden tener acuerdos con diferentes OMR por lo que podrían requerir utilizar múltiples números de enrutamiento de red (NRN) para facilitar la implementación de los acuerdos. En este sentido, dado que la regulación no prohíbe la asignación de múltiples NRN, se hará la claridad correspondiente para evitar interpretaciones que limiten esa asignación.

59. Artículo 6.9.2.1. Se incluye como requisito de asignación, que los asignatarios previos de NRN informen las razones técnicas por las cuales requiere la asignación de un nuevo NRN.

60. Título XI. Se indica expresamente que las disposiciones de este título son aplicables a todos los servicios sobre los cuales la CRC tiene competencia, de conformidad con las leyes 1341 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019. Adicionalmente, se aclara el texto normativo vigente con el fin de definir los criterios e individualizar los casos que resultan aplicables a los proyectos de regulación que no son sujetos de publicación, de conformidad con el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015. Finalmente, se deroga el artículo 44 de la Resolución CRC 2355 de 2010, y su compilación en el numeral 11.1.1.2.2. del artículo 11.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por haberse cumplido el término establecido por la Ley 1245 de 2008 para definir condiciones de la implementación y operación de la portabilidad numérica.

61. Título XII. Se adiciona el Capítulo 2, en el que se incluyen las disposiciones sobre el Sandbox Regulatorio para contenidos audiovisuales ubicadas inicialmente en el Título XVII, de modo que todas las reglas sobre aplicación de mecanismos alternativos de regulación se encuentren agrupadas bajo el mismo título.

62. Artículo 16.4.1.1. Se modifica el segundo inciso para dar mayor claridad acerca de que la franja horaria entre las 5:00 y las 21:00 está destinada a la programación infantil o familiar o adolescente en consonancia con lo estipulado en el artículo 16.4.1.2. que señala expresamente que la emisión de la programación infantil se deberá realizar entre las 7:00 y las 21:30.

63. Artículo 16.4.1.3. Se individualizan las prohibiciones establecidas en el segundo inciso, debido a que tales prohibiciones corresponden al marco típico para el análisis fáctico y jurídico que se debe analizar en el contexto de eventuales actuaciones administrativas de carácter sancionatorio. Adicionalmente, en el tercer inciso se completa la referencia al horario destinado a la programación de adultos, en el cual se deberá propender por la no presencia de audiencia menor de edad.

64. Sección 3 del Capítulo 4 del Título XVI. Se modifica la sección mediante la eliminación del artículo 16.4.3.3. que hacía referencia a las franjas de audiencia, pues las reglas sobre franjas ya están establecidas en el artículo 16.4.1.1. para la televisión abierta, la cual, por definición, ya incluye a la televisión abierta local.

65. Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se modifica el Formato T.1.2., de tal manera que ahora es un formato unificado de reporte para pequeños prestadores del servicio de internet (ISP con menos de 30.000 accesos) en el segmento residencial. Esta modificación conlleva a ajustar los formatos T.1.1., T.1.3., T.4.2. y T.4.3. La creación de este formato unificado tiene como objetivos aclarar los principales reportes que deben llevar a cabo los ISP, pero, además, también reducir los costos administrativos en el cumplimiento de sus obligaciones.

66. Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se ajusta el artículo 1.1.10. para darle coherencia con la simplificación del Formato T.1.2. mencionada en el numeral anterior. Adicionalmente, se aclara cuáles PRST deben reportar todas sus tarifas, de acuerdo con las guías que establezca la CRC vía circular administrativa.

67. Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se realizan las siguientes modificaciones:

- Se incluyen frases aclaratorias en los formatos T.2.4., T.2.5., T.3.3., P.1.3., P.2.1., P.2.3 y P.2.5 con el objetivo de minimizar los errores de reporte y delimitar el alcance de cada uno de los reportes.
- Se optimiza el contenido y estructura del Formato T.3.3. al enfocar los cálculos de llamadas caídas en la tecnología 4G.
- Se aclara el alcance del Formato T.3.5. de manera tal que se incluyan las diferentes formas en las que se pueden negociar los espacios de coubicación en la infraestructura pasiva.
- Se elimina la columna de empaquetado en el Formato T.4.2. y se reordenan las tipologías a las que se pueden asociar las quejas al momento de reportar. Adicionalmente, se aclara la relación que existe entre los servicios sobre los cuales se pueden presentar quejas y las tipologías que le podrían corresponder.

68. Anexo 5.1-B. Se incluye el plan ofrecido en la metodología de medición y reporte sobre el número de pruebas requeridas con el fin de dar mayor comparabilidad entre los planes de los operadores.

(vi) Reducción de costos de cumplimiento:

1. Artículos 2.7.2.1., 2.7.3.2., 2.7.3.3., 2.7.3.4., 2.7.3.5., 2.7.3.8., 2.7.3.9., 2.7.3.10., 2.7.3.12. y 2.7.3.14. Se modifican los artículos para efectos de remover el bloqueo como consecuencia de la no homologación de equipos terminales móviles. De acuerdo con los estudios realizados por la CRC, las medidas adoptadas en materia de hurto han generado una acumulación desde el frente técnico que, en el mediano y largo plazo, no han impactado los índices de hurto y extravío en sus niveles previos a la adopción de las medidas de control. Esto es relevante dado que el promedio mensual de IMEI bloqueados por no homologación durante el año 2023 superó las 30 mil unidades y los costos asociados a la tipología de bloqueo representan aproximadamente el 15% de los costos operacionales y de implementación en los que incurren los PRSTM para el cumplimiento del régimen de restricción a la operación de ETM hurtados o alterados.

   Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que en los últimos años las dinámicas de adquisición e importación de ETM por parte de los usuarios han cambiado considerablemente en favor de la utilización de envíos postales e importación de viajeros; en todo caso, es uno de los deberes de los usuarios el de hacer uso de terminales homologados por la CRC (numeral 2.1.2.2.5 del artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016).

2. Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. Se mantiene la periodicidad, pero se modifica el contenido del Formato P.5.1. con el objetivo de reducir los costos administrativos de diligenciamiento. Por su parte, se desagrega la columna servicio que presta con el objetivo de minimizar los errores de reporte y simplificar la forma en que reportan los operadores.

4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL

Que, de conformidad con los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, entre el 20 de diciembre de 2024 y el 3 de marzo de 2025, la Comisión publicó el proyecto de resolución «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia» con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de recibir comentarios y observaciones de agentes interesados en el marco del proyecto *Simplificación del marco regulatorio 2024.*

Que, dentro del término otorgado por la CRC, se recibieron comentarios por parte de los siguientes diecisiete (17) agentes: ASOMÓVIL, ASOTIC, COMCEL, EPM, ETB, HABLAME, LENOVO, MinTIC, NAISP, PTC, SAMSUNG, SIC, SUMA MÓVIL, TELEAMIGA, TELEFÓNICA, TIGO. Por su parte, Rodrigo Montufar Ordoñez presentó comentarios en calidad de ciudadano interesado. Finalmente, ALMACENES ÉXITO INVERSIONES S.A.S. presentó comentarios en forma extemporánea.

Que, como consecuencia de las diferentes observaciones, sugerencias y propuestas, la CRC estudió con detenimiento todos los comentarios presentados y los tuvo en cuenta en los análisis que desarrolló para la toma de la **decisión regulatoria**, por lo que, a continuación, se describen las medidas que efectivamente fueron ajustadas a partir de los comentarios presentados:

i. Definiciones. Se modifican las siguientes definiciones:

a. BDA o BDO positiva para el control de equipos terminales: se ajusta con el fin de alinearla con la definición establecida en el Decreto 0851 de 2024, el cual modificó dicha definición en el Decreto 1078 de 2015.

b. Sustituibilidad de la demanda: se ajusta la redacción para evitar ambigüedad sobre el significado de la palabra «cambio» en el marco de la sustituibilidad de la demanda. Además, se ajusta la redacción para enfatizar que esta sustituibilidad se puede dar cuando cambian las características del bien.

c. Sustituibilidad de la oferta: se ajusta la redacción para mejorar la aplicabilidad de la definición. Específicamente, se elimina la palabra «cambio» y, además, se ajusta la redacción para enfatizar que esta sustituibilidad se puede dar cuando cambian las características del bien.

ii. Artículo 2.1.1.1. No se incluye en la disposición final a los PCA en el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones establecido en el Capítulo 1.

iii. Artículo 2.1.1.2. Con el propósito de reforzar la facultad del usuario para escoger el medio por el cual desea recibir la información del servicio, se ajusta el numeral 2.1.1.2.4. para señalar expresamente que el usuario tiene la posibilidad de elegir el medio para recibir la información, sin modificar las demás obligaciones del proveedor en este numeral.

iv. Numeral 2.1.2.2.4 del artículo 2.1.2.2. Se mantiene el término «fraude», bajo el entendido de que en la regulación expedida por la CRC su alcance es amplio y no hace referencia exclusivamente a la comisión de delitos penales. Por lo anterior, en este numeral se conserva la expresión «actividades de fraude». Adicionalmente, se aclara que la prohibición aquí contenida para los usuarios se desarrolla en el marco del uso de un servicio de comunicaciones.

v. Numeral 2.1.3.1.3. del artículo 2.1.3.1. Se ajustó la redacción para efectos de incluir una remisión al artículo 2.1.8.3. que consagra las únicas situaciones específicas en las que el operador podrá dar por terminado el contrato en forma unilateral.

vi. Artículo 2.1.3.3. Se adiciona un parágrafo para incluir la posibilidad de que, en los casos en que la verificación de la fecha de expedición del documento de identificación no pueda hacerse en tiempo real, el operador pueda activar provisionalmente los servicios móviles, escenario en el cual deberá hacer tal verificación en un plazo máximo de un (1) día hábil.

vii. Artículo 2.1.4.1. Se aclara que en los casos en los que se pacte una nueva cláusula de permanencia mínima en los servicios fijos, esta reemplazará a la primera.

viii. Artículo 2.1.8.3. Se ajusta la redacción del artículo de modo que quede claro que el PRST podrá terminar el contrato ante incumplimientos del usuario o ante el vencimiento del plazo contractual y no se incluye la posibilidad de terminación del contrato por la imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio para así garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

ix. Artículo 2.1.8.4. Para evitar múltiples interpretaciones que dificulten el cumplimiento del artículo, no se elimina la condición de que solo el usuario que celebró el contrato podrá cancelar los servicios.

x. Artículo 2.1.8.5. Para garantizar la trazabilidad de la cesión del contrato y otorgar flexibilidad operativa, el numeral 2.1.8.5.2 se ajusta para señalar que la aceptación o el rechazo de la cesión del contrato pueden notificarse al usuario por medio físico, electrónico o cualquier otro canal idóneo que asegure constancia verificable y oportunidad. Adicionalmente, para el caso de los servicios fijos, con el fin de evitar casos en los que terceros no autorizados puedan dar por terminado el contrato en perjuicio del usuario, se mantendrá el requisito de que para que el propietario del inmueble pueda solicitar el cambio en la titularidad del contrato, deberá demostrar que el usuario que inicialmente suscribió el contrato ya no habita en el inmueble.

xi. Artículo 2.1.12.1. Se incluye la referencia a que en los casos en los que el servicio haya sido suspendido, además de los valores asociados a la financiación o pago diferido que haya

tenido lugar con ocasión de la inclusión de cláusulas de permanencia en servicios fijos, se podrán incluir en la factura los intereses moratorios existentes.

xii. Artículo 2.1.13.1. Se incorpora una referencia a la normativa de la DIAN con el fin de armonizar el régimen de facturación electrónica; además se actualiza el numeral h) para señalar expresamente el canal de atención físico y los canales de atención digitales disponibles.

xiii. Artículo 2.1.13.2. Se aclara que la factura electrónica y sus seis periodos anteriores podrán enviarse o consultarse por cualquier canal de atención habilitado, y se incluye una mención explícita a la normativa DIAN sobre facturación electrónica a efectos de coherencia regulatoria.

xiv. Artículo 2.1.24.2. Se precisa que los operadores deben proporcionarle al usuario un Código Único Numérico para identificar las PQR presentadas, exceptuando los casos en los que no sea necesario de conformidad con el artículo 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

xv. Artículo 2.1.24.3. Se precisa que, cuando el usuario haya suministrado correo electrónico, la respuesta a su PQR se remitirá preferentemente por ese medio, pudiendo el usuario solicitarla por cualquiera de los canales de atención disponibles, de manera que se preserve el principio de accesibilidad sin afectar la eficiencia operativa del proveedor.

xvi. Artículo 2.1.24.5. Se ajusta la redacción reemplazando la expresión «notificación» por «comunicación» sobre la forma en que el PRST debe poner en conocimiento a los usuarios, además de lo cual se incluye la referencia a que el recurso de reposición y el recurso de apelación se deberán presentar en forma simultánea ante el operador.

xvii. Artículo 2.1.25.3. Se reemplaza la expresión «notificación» sobre la línea telefónica, haciendo referencia ya no a la notificación sino a la comunicación de la decisión del proveedor.

xviii. Numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1. Se precisó que, cuando el operador postal utilice un código QR u otro mecanismo digital equivalente, quedará eximido de exhibir la información en formato impreso.

xix. Artículo 2.6.4.2. Se ajusta para incluir que el NIP únicamente podrá ser utilizado para procesos de portación hacia el proveedor receptor por medio del cual se solicitó. Adicionalmente, se precisa que no se podrá utilizar el mismo NIP para iniciar nuevas portaciones cuando previamente haya sido rechazada una solicitud de portación por la causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7.

xx. Artículo 2.6.4.7. Se ajusta para aclarar que en caso de que, al rechazar una portación, el proveedor donante no aporte los soportes que correspondan, el rechazo se considerará injustificado y por lo tanto el ABD deberá dar curso a la portación solicitada. Adicionalmente, se incluyó expresamente la posibilidad de adjuntar documentos en formato PDF en relación con los soportes para acreditar la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del mencionado artículo y se ajusta la referencia a la exigencia de aportar el CUN, de conformidad con los términos de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

xxi. Numeral 2.1.2.2.10. del artículo 2.1.2.2. y artículos 2.7.2.1., 2.7.2.2., 2.7.3.1., 2.7.3.2., 2.7.3.3., 2.7.3.4., 2.7.3.5., 2.7.3.7., 2.7.3.8., 2.7.3.12., 2.7.3.14. Se ajustan con el ánimo de simplificar el contenido de la Base de Datos Positiva, así como el procedimiento de registro de IMEI y el consecuente bloqueo. En ese sentido, el procedimiento de registro se entenderá cumplido cuando se ingrese el IMEI del ETM a la base de datos positiva durante el proceso de importación de los que trata el Decreto 2025 de 2015, esto es, sin registrar información personal del usuario; únicamente en aquellos casos en que los ETM sean adquiridos en el exterior e ingresados al país bajo las modalidades de viajero o por envíos postales corresponderá al usuario adelantar el proceso de registro de IMEI ante el PRST. Así mismo, se modifican los procedimientos asociados a la verificación de IMEI duplicados para que los mismos se ajusten a la nueva estructura de la BDA positiva.

xxii. Artículos 2.8.2.2, 2.8.2.3, 2.8.2.5, 2.8.2.6. Se modifican en el sentido de adoptar las medidas que versan sobre la digitalización del trámite de autorización para la venta de ETM, y que fueron propuestas y discutidas en el marco del proyecto de «Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados».

xxiii. Artículo 3.1.2.1. Se incluye la mención a que el análisis de sustituibilidad se puede adelantar ante cambios en las características de los productos o servicios, lo cual es acorde con la definición de sustituibilidad de la demanda. Adicionalmente, se cambia la palabra «operadores» por «prestadores del servicio»

xxiv. Artículo 4.1.6.2. El numeral 4.1.6.2.1. se modifica para aclarar que además de los diferentes instrumentos de garantía aceptados por el otorgante del acceso o interconexión para efectos de amparar las obligaciones derivadas del acuerdo, el solicitante cuenta con las opciones asociadas al pago anticipado.

xxv. Artículo 4.1.2.10. Se incluye como causal para solicitar la terminación de la relación de acceso, uso o interconexión, el «daño a la red, perjuicio para los operarios y afectaciones a los servicios prestados por el proveedor otorgante de la interconexión», y se mantiene la referencia a la «autorización previa de la CRC».

xxvi. Artículo 4.1.7.1. Se aclara la redacción respecto a mantener la obligación de levantar un acta de cada una de las reuniones del CMI, para efectos de registrar los eventos en los que los operadores solicitan, negocian y acuerdan aspectos específicos del desarrollo de la relación de interconexión, en particular como escenario de arreglo directo de conflictos.

xxvii. Artículo 4.1.7.4. Se modificó la redacción para incluir expresamente al «otorgante» como sujeto también facultado para presentar la renuncia o solicitud de terminación de la relación de acceso, uso o interconexión que no esté operativa.

xxviii. Artículo 4.1.7.7. Se modifica para disponer que en los casos en que las partes no lleguen a un acuerdo sobre la forma y periodicidad de actualización del valor a garantizar, la actualización se llevará a cabo semestralmente, además de que se aclara que en las relaciones de interconexión que ya exista historial de tráfico, la estimación del tráfico esperado se hará para un periodo de un (1) año, para lo cual se deberá tener en cuenta el tráfico efectivamente cursado durante el año anterior.

xxix. Artículo 4.2.2.2. Se aclara la redacción indicando que la obligación del PCA de abstenerse de solicitar al PRST la habilitación de un código corto, cuando ya ha sido habilitado previamente, aplica únicamente respecto a la red del mismo PRST, permitiendo que el código corto sea habilitado en otras redes donde existan relaciones de acceso independientes.

xxx. Artículo 4.7.2.2. Se aclara la obligación a cargo del PRV de informar las zonas cercanas o aledañas a las zonas solicitadas por el PRO en las que no puede limitar la provisión de RAN por motivos de orden técnico y de demostrar al PRO las razones que impiden limitar la cobertura.

xxxi. Artículo 4.7.2.3. Se aclara la obligación de remuneración a cargo del PRO para los casos de imposibilidad técnica de que trata el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2.

xxxii. Artículo 5.1.4.3. Se elimina teniendo en cuenta que no es necesario mantener la obligación a cargo de los PRST de informar el resultado de aplicar metodologías cuando se presenten situaciones de congestión de sus redes, debido a que en tales casos resultan aplicables los demás mecanismos definidos en la regulación, como la evaluación de valores objetivo de calidad o la presentación de planes de mejora.

xxxiii. Artículo 5.1.5.3. Se adiciona con el ánimo de establecer condiciones técnicas que deben cumplirse para habilitar la comercialización de servicios de datos bajo la denominación de «fibra óptica».

xxxiv. Numeral 6.1.1.2.1. del artículo 6.1.1.2. Se cambia «eficiencia» por «el uso eficiente» en el principio de Neutralidad en la administración de recursos de identificación.

xxxv. Artículo 6.1.1.8. Se ajusta en el parágrafo 3 el tiempo máximo de la duración de la suspensión temporal del uso del código corto con ocasión del inicio de la actuación de recuperación, de modo que no pueda superar los seis (6) meses.

xxxvi. Modificar el Título X con el objetivo de simplificar y flexibilizar su contenido normativo para facilitar su comprensión y aplicación. Esta reorganización permite unificar en un solo capítulo los elementos clave relacionados con la medición, publicación y periodicidad de los

indicadores como criterios de eficiencia sectorial. Asimismo, se mantiene la coherencia con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009 y se refuerza el rol de la CRC como entidad responsable de la medición y seguimiento del avance en la sociedad de la información.

xxxvii. Título XII. Se modifica el Capítulo 1 en el sentido de crear el Sandbox Regulatorio Convergente. Para ello, se unifican las reglas, criterios y fases del mecanismo alternativo de regulación de cada Sesión de Comisión, en un único capítulo. No obstante, se aclara que, para aquellos proyectos transversales, es decir, que tengan la necesidad de flexibilizar regulación expedida tanto por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales como de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, se mantendrá su independencia en el análisis, evaluación y aprobación. Finalmente, se informa que, en la medida en que el presente proyecto regulatorio es convergente, la unificación que se efectúa mediante este acto administrativo genera la derogatoria expresa de las disposiciones sobre el Sandbox Regulatorio para contenidos audiovisuales que fueron compiladas inicialmente en el Título XVII de la Resolución CRC 5050 de 2016, de modo que todas las reglas sobre aplicación de mecanismos alternativos de regulación se encuentren agrupadas bajo el mismo capítulo y título.

xxxviii. Formato T.1.1. Se mantiene la expresión «trimestre de medición» para evitar confusiones entre el periodo de reporte y el de medición.

xxxix. Formato T.1.2. se aclara que este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo y se incluye el campo «vereda» en la sección II «accesos y tarifas cobradas por servicios fijos individuales y empaquetados» para aumentar la precisión de la información en el dato reportado.

xl. Formato T.2.1. Se ajustan las referencias a cable HFC para precisar que se trata de cable HFC digital, teniendo en cuenta la eliminación del artículo 5.2.2.4.

xli. Formato T.2.2. No se elimina la columna «Tecnología» de este formato para atender la posible inclusión de otra tecnología de reporte en el futuro.

xlii. Formato T.2.4. Se sustituye «datos fijos» por «internet fijo» para dar mayor claridad en el reporte de información y se mantiene la referencia a que la información publicada del reporte trimestral de las TIC está disponible en el Sistema Colombia TIC de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 15 de la Ley 1341 de 2009.

xliii. Formato T.2.5. En concordancia con lo señalado para el Formato T.2.4., dado que se mantiene la referencia al Sistema Colombia TIC, no se modifica el Formato T.2.5. en la forma inicialmente propuesta.

xliv. Formato T.2.7. Se renumera el Formato T.2.7. el cual ahora será el Formato T.2.3.

xlv. Formato T.3.5. Se modifica la periodicidad de trimestral a semestral para facilitar el reporte y aliviar la carga de reporte en cabeza de los operadores.

xlvi. Formato T.4.2. Se elimina «red social» de las opciones de medios de atención en concordancia con la eliminación del artículo del artículo 2.1.25.5. En el numeral 4 se añaden opciones para abarcar paquetes de servicios fijos, móviles o que contengan los dos tipos de servicios. Adicionalmente, se cambia la expresión datos móviles por internet móvil.

xlvii. Formato T.4.3. Se elimina «red social» de las opciones de medios de atención en concordancia con la eliminación del artículo del artículo 2.1.25.5.

xlviii. Formato T.5.7. Se aclara que la obligación de reporte de los OMV que no realizan enrutamiento se entiende cumplida con el reporte de la programación de su respectivo OMR.

xlix. Anexo 2.3. Se creó el modelo de contrato único convergente de servicios fijos y móviles en la modalidad pospago y se actualizaron las condiciones generales de los servicios móviles en la modalidad prepago, con el fin de asegurar la claridad normativa y la armonización con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones vigente. De esta manera, se actualizaron los formatos 2.3.1. y 2.3.2. Adicionalmente, para aquellos casos en los que el proveedor móvil disponga de aplicación móvil, se incluyó la posibilidad de que el usuario acceda al contrato actualizado por este medio.

Específicamente sobre el Formato 2.3.1 se hicieron los siguientes ajustes: (i) se elimina la referencia a la «red social» como canal de atención; (ii) se precisa que la portabilidad numérica aplica solo a líneas móviles; (iii) sustituye el término «suscriptor» por «usuario» en los campos de identificación; (iv) debido a que el modelo de contrato se definió para la contratación de servicios convergentes, se otorga la posibilidad al proveedor de modificar o excluir los módulos correspondientes a cláusulas que sean aplicables exclusivamente a servicios móviles o exclusivamente a servicios fijos, en aquellos casos en los que no se contraten servicios en ambas modalidades.

Finalmente, respecto del Formato 2.3.2. se hicieron los siguientes ajustes: (i) se aclara que aplica únicamente a servicios móviles en modalidad prepago; (ii) se reconoce expresamente que en la modalidad prepago los usuarios no suscriben un contrato con los proveedores de la misma forma que lo hacen en la modalidad pospago, por lo que los PRST deberán mantenerlas disponibles para su consulta; y (iii) se incluye el módulo «OTRAS CONDICIONES» con el fin de que el proveedor incluya condiciones que caractericen su servicio o las obligaciones de las partes propias de cada operación.

l. Anexos 3.1. y 3.2. Teniendo en cuenta la condición de monopolio que se presenta sobre la red de destino en la terminación de llamadas, se mantiene en ambos anexos el mercado de terminación de llamadas fijo-móvil y el de terminación de llamadas de larga distancia internacional, reclasificando el mercado de terminación fijo-móvil como mercado mayorista y ajustando la numeración y referencias correspondientes, en armonía con los cargos de acceso regulados para redes fijas y móviles.

lI. Anexo 5.1-B. Únicamente se modifica el título del anexo para hacer referencia expresa a internet fijo y no se realiza la inclusión de los planes ofrecidos en la metodología de medición y reporte sobre el número de pruebas requeridas para evitar un aumento significativo en los costos en que deban incurrir los PRST.

5. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

Que, en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 desarrollado en el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 7 de marzo de 2025 la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) los proyectos de regulación «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia» y «Por la cual se simplifica el marco regulatorio en materia de contenidos audiovisuales y se dictan otras disposiciones» que se publicaron con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por la SIC para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a dichas propuestas regulatorias que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

Que, la SIC en sede del trámite de abogacía, emitió concepto mediante comunicación identificada con el radicado No. 25-104846-1-0 del 21 de marzo de 2025, en el cual identificó cada proyecto de regulación de la siguiente manera: (i) proyecto 1: «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia»; y (ii) proyecto 2: «Por la cual se simplifica el marco regulatorio en materia de contenidos audiovisuales y se dictan otras disposiciones». De esta manera, sobre las medidas propuestas recomendó:

«(…)

- En relación con el artículo 2 del **proyecto 1: Incluir** la definición de competencia potencial dentro del Título I Definiciones.

- En relación con el artículo 60 del **proyecto 1: Considerar** la inclusión de la periodicidad con la que se revisarán las condiciones de competencia en los mercados relevantes, tal y como se hace para los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

- En relación con los artículos 20, 27 y 75 del **proyecto 1: Aclarar** y **justificar** el significado del término "conductas irregulares" dentro del marco normativo, especificando su alcance y criterios de aplicación.

- En relación con los artículos 78 y 79 del **proyecto 1: Definir** con claridad que se deberá entender por "razones de orden técnico" en el contexto del servicio de **RAN**, estableciendo su alcance y criterios para su aceptación.

- En relación con los artículos 66 y 77 del **proyecto 1: Considerar** implementar un plazo razonable para el estudio y decisión de las solicitudes de suspensión de conexión y desconexión de redes de telecomunicaciones.

- En relación con el artículo 69 del **proyecto 1: Reconsiderar** conservar la obligación de realizar un acta sobre temas tratados en el CMI. En caso de que se decida mantener la eliminación de esta obligación, justificar, tanto técnica como jurídicamente, la decisión de eliminar dicha obligación del ordenamiento.

- En relación con el artículo 84 del **proyecto 1**: (i) **Ampliar** la justificación técnica y económica sobre las razones para eliminar los reportes de calidad en la tecnología 3G, así como la elección del plazo del 1 de enero de 2026. (ii) **Considerar** la implementación de medidas de mitigación para los usuarios que aún dependen de esta tecnología, tales como garantizar que los servicios se sigan prestando en óptimas condiciones y realizar un seguimiento periódico del impacto de esta medida.

- En relación con la creación de una hoja de ruta futura para la inclusión de temas no abordados en los **proyectos** actuales, se recomienda tener en cuenta lo planteado sobre los formatos de reporte de información y los Sandbox Regulatorios.

(…)»

Que, sobre la **primera recomendación** formulada por la SIC, en la que sugiere a la CRC incluir la definición «competencia potencial» en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión informa que dicha definición ya existe en el marco regulatorio. Con el fin de aclarar esta situación, se trae a colación la definición del término establecido mediante la Resolución CRT 2058 de 2009 y actualmente vigente:

> «**COMPETENCIA POTENCIAL**: Se refiere a la posibilidad de que un operador que no preste un servicio en particular pueda entrar a competir en el mercado en un horizonte razonable».

Que, en la medida en que esta definición ya se encuentra en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende acogida la recomendación de la SIC.

Que, en relación con la **segunda recomendación** realizada por la SIC, en la que plantea que se incluya la periodicidad con la que la CRC revisará las condiciones de competencia en los mercados relevantes, de igual manera a como se indica para mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, esta Comisión informa que el conocimiento y monitoreo de los mercados es uno de los pilares la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, no resulta necesario efectuar dicha inclusión.

Que, el pilar del conocimiento del ecosistema se compone de dos partes, a saber: (i) la realización de estudios relacionados con los sectores de Telecomunicaciones, Postal y Contenidos Audiovisuales, y la definición de los mercados que los componen; y (ii) el constante monitoreo y análisis de la información de dichos sectores para hacerla disponible a todos sus agentes involucrados de manera actualizada.

Que, en el marco del primer componente, entre otras cosas, esta Comisión realiza actividades de gestión del conocimiento y la innovación mediante el desarrollo de estudios de prospectiva sobre las dinámicas del sector TIC en un entorno convergente, con el propósito de identificar tendencias tecnológicas y modelos de negocio por medio del monitoreo y ejercicios prospectivos que permitan desarrollar una visión sobre las dinámicas futuras de las industrias de comunicaciones y contenidos audiovisuales. Por su parte, el segundo componente realza la importancia de la información como el sustento más relevante para el proceso deliberativo y de toma de decisiones objetivas, así como una herramienta que aporta a la transparencia y publicidad de los datos y transmite seguridad a los agentes y usuarios.

Que, teniendo en cuenta las actividades de constante monitoreo y análisis actual y prospectivo que realiza la CRC sobre los mercados que regula, no se considera necesario establecer un término exacto en el que se debe revisar las condiciones de competencia de los mercados relevantes, menos aun teniendo en cuenta que esto podría generar limitaciones a la revisión de las condiciones de competencia en el momento en que, en el marco del monitoreo constante, se encuentren hallazgos que así lo sugieran. Por consiguiente, no resulta procedente la recomendación efectuada por la SIC y, en consecuencia, no se acoge.

Que, en relación con la **tercera recomendación** formulada por la SIC, en la que sugiere incluir la definición del término «conductas irregulares» en la regulación, esta Comisión informa que, al analizar en detalle cada uno de los comentarios y sugerencias presentados por los diferentes agentes respecto

a la propuesta de reemplazar «fraude» por «comportamientos irregulares», concluyó que no resulta conveniente efectuar dicho cambio.

Que, a esta conclusión se llegó al hacer un estudio minucioso de ambos términos. Al respecto, encontró esta Comisión que, a pesar de que existen algunas conductas tipificadas como delitos que comúnmente se conocen como comportamientos fraudulentos (e.g. fraude procesal, estafa, etc.) no existe una definición legal de «fraude». En el mismo sentido, tampoco se encontró una definición de dicha naturaleza para «comportamientos irregulares». Por consiguiente, se debe acudir al significado natural de las palabras.

Que, en tal sentido, según la Real Academia Española, «fraude» se conoce como «acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete» o como el «acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros»; por su parte, un comportamiento irregular corresponde a toda «conducta», «proceder», «actuación» o «práctica» «contraria a una regla».

Que, a partir de lo anterior, para esta Comisión resulta claro que ambas expresiones tienen el mismo alcance y que, en todo caso, la concreción de cada uno de los elementos que permite caracterizar a un comportamiento como «fraudulento» o «irregular» dependerá siempre de las circunstancias específicas en que se presente ese comportamiento. Por consiguiente, la CRC decide mantener el término «fraude» en la regulación vigente aclarando, en todo caso, que no es válido continuar entendiéndose de manera restrictiva bajo el equívoco de que solamente se refiere a las conductas delictivas con las que comúnmente se asocia dicha expresión. Por lo tanto, la demostración sobre su configuración en ninguna circunstancia depende del resultado de un juicio penal.

Que, en consecuencia, no resulta procedente la recomendación efectuada por la SIC y, no se acoge.

Que, en relación con la **cuarta recomendación** de la SIC, en la que sugiere definir qué se debe entender por «razones de orden técnico» en el contexto de la provisión de Roaming Automático Nacional (RAN), se aclara que dicha expresión se incluye en el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. sobre obligaciones del proveedor de la red visitada (PRV), y en el numeral 4.7.2.3.3. del artículo 4.7.2.3, sobre obligaciones del proveedor de la red de origen (PRO), y se asocia a aquellos casos en los que no resulte viable para el PRV circunscribir la provisión de RAN únicamente a las áreas solicitadas por el PRO. En estas situaciones particulares, pese a que el RAN se provee en áreas no solicitadas, dado que es el PRO quien se beneficia del acceso a la instalación esencial de RAN para prestar servicios a sus usuarios, es apenas natural que deba remunerar al PRV, quien de otro modo estaría obligado a asumir ese costo sin ninguna remuneración, lo que resultaría en una carga desproporcionada.

Que, en este contexto, debe señalarse que la viabilidad de la adecuación de la cobertura del RAN para que se limite únicamente a las áreas solicitadas por el PRO es un asunto que depende de múltiples variables operativas y técnicas específicas, entre las que se encuentra, la extensión y geografía de las áreas en cuestión, la ubicación de las estaciones base del PRV por medio de las cuales se atiendan los usuarios ubicados en esas zonas, la forma en que estén configuradas y agrupadas esas estaciones en la red del PRV, el número de usuarios nativos y el tráfico cursado, el número de usuarios del PRO que accederían al RAN, el grado o nivel de movilidad de los usuarios, la capacidad y configuración de los canales de tráfico de señalización por actualización de ubicación de usuarios y por paginación ante eventos de comunicación, etc. Lo anterior refleja que, en la práctica, la determinación de la posibilidad o no de limitar la cobertura de RAN a zonas específicas deberá realizarse en cada caso particular, mediante la verificación de, por un lado, las necesidades puntuales del PRO en una zona, en contraste, por otro lado, con las posibilidades técnicas que surjan de la consideración y validación que se realice sobre las diversas condiciones operativas y técnicas de conformidad con los aspectos antes indicados, entre otros.

Que, por lo anterior, no resulta adecuado incluir una definición sobre la expresión «razones de orden técnico» que contenga todas las circunstancias específicas en las que se pueda concluir sobre la imposibilidad de limitar la cobertura de RAN a zonas geográficas específicas, pues, como se explicó, ello deberá determinarse en cada caso particular. En tal sentido, en principio son los PRST los llamados a realizar las verificaciones técnicas específicas de cada caso en el marco del Comité Mixto, sin perjuicio de que, ante un eventual desacuerdo, puedan acudir a la CRC para iniciar un trámite de solución de controversias, de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 22 y los artículos 41 a 48 de la Ley 1341 de 2009.

Que, en relación con la **quinta recomendación** formulada por la SIC, en la que sugiere implementar un plazo para las decisiones de suspensión de conexión y desconexión de redes de telecomunicaciones, se debe anotar que la suspensión de las relaciones de acceso e interconexión no requiere la autorización de la CRC, de modo que en esos casos no se surte un trámite administrativo para efectos de su aprobación o no. En efecto, el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que, ante la falta de transferencia de los saldos por dos periodos consecutivos, el operador otorgante podrá suspender la interconexión, para lo cual se deberá notificar a la CRC y a la SIC acerca de las medidas adoptadas para mitigar el impacto en los usuarios, sin que para ello se requiera la intervención activa por parte de la Comisión.

Que, por otro lado, frente a la terminación definitiva de las relaciones de interconexión, de conformidad con el mencionado artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta procederá ante la falta de transferencia de saldos por tres o más periodos consecutivos, caso en el cual el proveedor otorgante de la interconexión deberá iniciar un trámite administrativo ante la CRC para solicitar la autorización para dar por terminada la relación, en todo caso, informando sobre las medidas adoptadas para mitigar el impacto en los usuarios.

Que, en este contexto, la CRC lleva a cabo un análisis de la viabilidad de otorgar la autorización para la terminación definitiva de la relación de interconexión, lo cual conlleva el examen sobre diversos factores que caracterizan la relación en cuestión, como la naturaleza técnica y jurídica de la interconexión, sea directa o indirecta, así como la validación de que los supuestos de hecho consagrados en el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se cumplan en debida forma. En adición a lo anterior, en este tipo de actuaciones administrativas puede llegar a ser necesario el decreto y la práctica de pruebas, circunstancia que implicaría tiempos adicionales de trámite que resultan de difícil predicción. Por todas estas razones, no resulta adecuado para esta Comisión establecer un término fijo para el trámite de este tipo de actuaciones administrativas y no es posible acoger la recomendación de la SIC.

Que, en relación con la **sexta recomendación** presentada por la SIC, en la que sugiere conservar la obligación de realizar un acta sobre temas tratados en el Comité Mixto de Interconexión (CMI), esta Comisión debe aclarar que reconoce la importancia del acta de los CMI para efectos de registrar los eventos en los que los operadores solicitan, negocian y acuerdan aspectos específicos del desarrollo de la relación de interconexión, en particular como escenario de arreglo directo de conflictos, motivo por el que se mantiene en la redacción del artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y por lo tanto se acoge la recomendación de la SIC.

Que, en relación con la **séptima recomendación** formulada por la SIC, debe mencionarse que, de acuerdo con las cifras reportadas por los PRST, entre enero de 2022 y diciembre de 2024 se ha presentado una disminución de casi el 70% en el tráfico de voz móvil cursado a través de tecnología 3G, y que en la actualidad la participación que tiene esta tecnología sobre el tráfico total de voz es del 30,5%, mientras que en 2G es del 3,7% y para 4G es del 65,7%. En ese sentido, estas cifras indican que dicha tecnología de voz móvil se encuentra en fase de «Declive».

Que, ahora bien, frente a la elección del plazo del 1 de enero de 2026, se informa que esto se realiza con el ánimo de contar con información de series de tiempo completas para el año en curso. Adicionalmente, esta fecha es acorde con las medidas establecidas en la Resolución CRC 7777 de 2025 que contempla que **(i)** las mediciones de calidad de datos móviles en tecnología 3G se realizarán hasta el 31 de diciembre de 2025, y que **(ii)** el 1 de enero de 2026 deberán iniciar las mediciones de calidad de datos en 5G.

Que, no obstante, debe resaltarse que existen mecanismos que permiten el monitoreo de la calidad de los servicios provistos con tecnología 3G, entre ellos se destacan las mediciones de disponibilidad de los elementos de red de acceso de la cual trata el artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el reporte de planes de mejora por indisponibilidad del cual trata el artículo 5.1.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, o el reporte de afectaciones del servicio del cual trata el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así mismo, debe destacarse que, en todo caso, como consecuencia de la implementación de la Resolución MinTIC 3173 de 2024, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuenta con acceso a los gestores de desempeño de la red de los PRST, lo cual también habilita el monitoreo de la red 3G. En ese orden de ideas, es claro que la regulación sectorial mantiene mecanismos de monitoreo que permiten hacer seguimiento a las condiciones de prestación de los servicios a los usuarios que continuarán haciendo uso de la tecnología 3G. De esta manera, se atiende la recomendación de la SIC sobre proveer una explicación técnica adicional sobre el particular.

Que, respecto a la **octava recomendación** planteada por la SIC, esta Comisión informa que uno de los objetivos de la construcción de la hoja de ruta como parte de la decisión que se toma mediante este acto administrativo es reconocer el alcance limitado del proyecto regulatorio y que existen diferentes oportunidades de intervención con un enfoque de simplificación pero que, además, requieren la aplicación de criterios de mejora normativa, como la metodología AIN, con el fin de evaluar desde una perspectiva preliminar, las distintas alternativas de solución y sus impactos a los agentes.

Que, en este contexto, para la CRC es crucial tener en consideración las solicitudes, observaciones y sugerencias que plantearon los diferentes grupos de valor, de hecho, busca que la hoja de ruta sea producto de la construcción conjunta entre el regulador, los regulados y demás interesados, con el fin de que se concerten los siguientes pasos de la Comisión en la simplificación constante de su marco regulatorio. Así las cosas, la hoja de ruta incluye, entre otras temáticas, la revisión del régimen de reportes de información, mientras que en lo relativo a sandbox regulatorio se analizará una vez se finalice la actual convocatoria y finalice la revisión de los proyectos que allí sean presentados. En este sentido, se acoge la recomendación de la SIC.

6. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN A ADOPTAR

Que, considerando que la implementación de los ajustes que se propone realizar a los formatos T.1.1. INGRESOS, T.1.2. FORMATO UNIFICADO ISP, T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS, T.2.1. INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN, T.2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL, T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS, T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE, T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES, T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS, T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES, T.5.7. IMPLEMENTACIÓN DE ENRUTAMIENTO DE NÚMEROS DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY, P.1.3. TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y MENSAJERÍA EXPRESA CON EL FIN DE DISTRIBUIR OBJETOS POSTALES MASIVOS, P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA, P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO – SPU, P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – CORREO NO SPU y P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y de los Proveedores de Servicios Postales, requiere desarrollar actividades operativas, administrativas y logísticas necesarias para recolectar la información que se solicita, resulta necesario establecer un período de transición para la exigibilidad de estas medidas. Adicionalmente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.1.9. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, resulta necesario establecer un tiempo prudencial de al menos cuatro meses para adelantar las pruebas de reporte con los operadores antes de que entren en vigor todos los nuevos formatos. Por estas razones, estos formatos modificados entrarán en vigor el 1 de enero de 2026.

Que, considerando que la implementación de los ajustes que se propone realizar al ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES requiere por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones el desarrollo de diversas actividades operativas, administrativas y logísticas, resulta necesario establecer un periodo de transición para la exigibilidad de esta medida. Por esta razón, este anexo modificado entrará en vigor el 1 de enero de 2026.

Que, con el fin de mantener coherencia entre las modificaciones de las obligaciones de reporte periódico de información y las metodologías de medición que se establecen en el Literal B1 del Anexo 5.1-A CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES, resulta necesario establecer la misma fecha para su entrada en vigor. De esta manera, estos anexos modificados mediante la presente resolución también serán exigibles a partir del 1 de enero de 2026.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes grupos de valor, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones, según consta en el Acta No. 1516 del 3 de junio de 2025, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 11 de junio de 2025 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 483.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 1.** La compilación de las normas de carácter general expedidas por la CRC quedará conformada por los siguientes títulos, los cuales se encuentran estructurados por temáticas y numeración y hacen parte integral del presente acto administrativo:

TÍTULO I
DEFINICIONES

TÍTULO II
MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

TÍTULO III
MERCADOS RELEVANTES

TÍTULO IV
ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO V
RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

TÍTULO VI
RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

TÍTULO VII
HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

TÍTULO VIII
CONDICIONES PARA REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO IX
SEPARACIÓN CONTABLE

TÍTULO X
CRITERIOS DE EFICIENCIA DEL SECTOR Y LA MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES PARA AVANZAR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

TÍTULO XI
EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS DE REGULACIÓN

TÍTULO XII
APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN

TÍTULO XIII
REGULACIÓN TARIFARIA PARA LOS SERVICIOS POSTALES

TÍTULO XIV
ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

TÍTULO XV
REGLAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PLURALISMO INFORMATIVO, PROHIBICIONES Y PROTECCIÓN DEL TELEVIDENTE

TÍTULO XVI
SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN

TÍTULO
REPORTES DE INFORMACIÓN

ANEXOS TÍTULO II

ANEXOS TÍTULO III

legiscomex

ANEXOS TÍTULO IV

ANEXOS TÍTULO V

ANEXOS TÍTULO VI

ANEXOS TÍTULO VII

ANEXOS TÍTULO VIII

ANEXOS TÍTULO IX

ANEXOS TÍTULO X».

ARTÍCULO 2. Modificar las siguientes definiciones contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales quedarán así:

«**BDA O BDO POSITIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES:** Base de datos que almacena la relación de los IMEI de los equipos terminales móviles ingresados, fabricados o ensamblados legalmente en el país.»

«**CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Estipulación contractual por medio de la cual el usuario que celebra el contrato se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse».

«**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física, electrónica o digital, para el suministro de los servicios de telefonía, internet o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato».

«**FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Documento impreso, electrónico o digital que los proveedores de telefonía, internet y televisión por suscripción, entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor».

«**MERCADO RELEVANTE:** Es un conjunto de productos o servicios que pueden percibirse como sustitutos entre sí y que se ofrecen en un área geográfica determinada. Generalmente, el mercado relevante se compone de dos dimensiones: mercado producto y mercado geográfico. La primera dimensión abarca todos los productos o servicios que son sustitutos entre sí desde el punto de vista del consumidor y, en algunas ocasiones, también desde la perspectiva del productor. La segunda dimensión se refiere al área geográfica en la que se ofrecen dichos productos o servicios, y donde las condiciones de competencia son suficientemente homogéneas. Para la definición de un mercado relevante, se puede hacer uso del test del monopolista hipotético.

«**MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE:** Es un mercado relevante que, debido a sus condiciones de competencia, requiere que la CRC, en ejercicio de sus funciones, establezca medidas regulatorias.»

«**PLANES TÉCNICOS BÁSICOS:** Conjunto de normas que determinan las características técnicas fundamentales de las redes de telecomunicaciones. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación».

«**PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES:** Proceso utilizado para detectar todos los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados y los no registrados en la BDA Positiva, con actividad en las redes móviles del país.

Dicho proceso será desarrollado a través de un sistema implementado mediante dos ciclos: uno intra red, ejecutado de manera individual por cada PRSTM, y otro inter red, implementado de manera centralizada a cargo de todos los PRSTM, en el cual se realiza la recepción, procesamiento y análisis de información de los CDR de todos los PRSTM en cuanto a equipos con IMEI duplicado».

«**PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA):** Agentes responsables directos por la producción, generación o consolidación de contenidos o aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido».

«**SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN:** Es el acto administrativo mediante el cual la CRC impone los derechos y obligaciones a los operadores solicitante e interconectante y prevé las condiciones de carácter técnico, comercial, operativo y económico del acceso, uso e interconexión de las redes».

«**SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA:** Se refiere a la capacidad y disposición de los consumidores de un producto o servicio para reemplazar su demanda por la de otros, como respuesta a un incremento en el precio relativo o el cambio en las características del producto o servicio»

«**TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO:** Prueba que se utiliza para determinar la extensión de un mercado relevante, la cual consiste en analizar lo que sucede si un monopolista hipotético incrementa de manera permanente y en una pequeña proporción, pero de forma significativa, el precio del producto o servicio correspondiente, suponiendo que los precios de los otros servicios se mantienen constantes»

ARTÍCULO 3. Adicionar las siguientes definiciones al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales quedarán así:

«**RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN:** Todas aquellas series de cifras, caracteres y símbolos representados en forma de indicativos, números, nombres, direcciones o identificadores, de dominio público o privado, utilizados en el proceso de registro y autorización en las redes de telecomunicaciones para identificar inequívocamente a un abonado, un usuario, un elemento de red, una función, una entidad de red, un servicio o una aplicación.»

«**SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA:** Se refiere a la capacidad que tienen los oferentes de proveer el producto o servicio analizado ante un incremento pequeño, pero significativo, en su precio o ante cambios en las características del mismo producto o servicio. Para que se materialice la sustituibilidad desde la oferta, esta capacidad de los oferentes debe ser eficaz e inmediata sin que se requiera de inversiones significativas.»

ARTÍCULO 4. Modificar el nombre del TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

TÍTULO II.
«MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES»

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil y televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en su terminación.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una

micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre asociado o usuario de televisión comunitaria y la comunidad organizada, así como entre el asociado o usuario del servicio de Internet comunitario fijo y el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), aplican únicamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos aplicarán solamente las disposiciones contenidas en las secciones 18 y 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen–los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y, en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización».

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.1.2. PRINCIPIOS.** Este Régimen se interpretará de conformidad con los siguientes principios orientadores:

2.1.1.2.1. Favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

2.1.1.2.2. Libre elección. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.

2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.

2.1.1.2.4. Información. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita que le permita tomar decisiones informadas sobre las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario podrá elegir el medio físico, electrónico o digital- que prefiera para recibir la información relativa al servicio que le es prestado. Si el usuario no realiza esta elección, la información será enviada a través de un medio electrónico o digital, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.

2.1.1.2.5. Gratuidad en trámites. No habrá lugar a cobros por la presentación de PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos), por el acceso a cualquier medio de atención al usuario o por cualquier trámite que surta el usuario para hacer efectivos sus derechos ante el operador.

2.1.1.2.6. Digitalización. Por regla general, la digitalización de alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es potestativa del operador, salvo que la CRC específicamente establezca la digitalización obligatoria de ciertas interacciones o trámites. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir a la línea de atención telefónica».

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 2.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.1.3. MODALIDADES DE PAGO.** Las modalidades de pago disponibles para los servicios de comunicaciones son las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: En esta modalidad el usuario adquiere saldo mediante recargas o mecanismos equivalentes, que puede utilizar para acceder a los servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador como paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: En esta modalidad el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios».

ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de los demás establecidos en el presente Régimen:

2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones injustificadas y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer, de manera clara y accesible, las tarifas de los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios que no han sido antes aceptados por él. Esto incluye incrementos tarifarios que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que, encontrándose dentro de dichos límites, no fueron informados previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización por decisión propia del operador y se le haya informado previamente al usuario) o por medio del canal digital que la CRC defina para tal fin. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1. del Título «ANEXOS TÍTULO II».

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

PARÁGRAFO. Los usuarios podrán solicitar, por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), la suscripción a las promociones o planes tarifarios de retención, recuperación y fidelización, ofertados por los operadores de servicios móviles, siempre y cuando cumplan previamente con los requisitos definidos por dichos operadores. Estos requisitos deberán ser comunicados a los usuarios junto con los términos y condiciones de la promoción o plan tarifario de retención, recuperación o fidelización correspondiente, a través de las páginas web del respectivo operador de servicios móviles».

ARTÍCULO 9. Modificar el artículo 2.1.2.2. de la Resolución 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES.** Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen las siguientes obligaciones:

2.1.2.2.1. Informarse, antes de celebrar el contrato o aceptar un nuevo servicio, acerca de las condiciones del servicio.

2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.

2.1.2.2.3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude haciendo uso de un servicio de comunicaciones.

2.1.2.2.5. Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.

2.1.2.2.6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.

2.1.2.2.7. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para su prestación.

2.1.2.2.8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.

2.1.2.2.9. Reportar inmediatamente ocurra~~,~~ el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

2.1.2.2.10. Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido previamente registrado durante el proceso de importación.

2.1.2.2.11. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.

2.1.2.2.12. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.

2.1.2.2.13. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.»

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO.** En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no se podrán incluir disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

2.1.3.1.1. Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario, al vencimiento del plazo del contrato o por imposibilidad técnica que no le permita al operador seguir prestando el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.8.3. de la presente resolución, sobre terminación del contrato.»

ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.3.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni imponer, ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso cuando este incluya alguna cláusula de permanencia mínima. En este último caso, el usuario no estará obligado a pagar alguna suma por concepto de permanencia mínima.

Cuando el usuario y el operador acuerden modificaciones al contrato, el operador le entregará copia del contrato actualizado, ya sea por medio físico, electrónico o digital, según la preferencia del usuario. Si el usuario no elige el medio, el proveedor enviará el contrato actualizado por medio electrónico o digital.

El envío del contrato deberá hacerse a más tardar en el siguiente período de facturación posterior al que se realizaron dichas modificaciones».

ARTÍCULO 12. Adicionar un parágrafo al artículo 2.1.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales quedarán así:

«**PARÁGRAFO.** Cuando la verificación de la fecha de expedición del documento de identificación de que trata el numeral 2.1.3.3.4. no pueda hacerse en tiempo real, el operador podrá activar provisionalmente los servicios móviles, escenario en el cual deberá hacer tal verificación en un plazo máximo de un (1) día hábil. En caso de que tal verificación no se realice, el proveedor deberá desactivar el servicio e informar al usuario que el proceso de activación no fue exitoso, por lo que deberá iniciarlo nuevamente.»

ARTÍCULO 13. Modificar el artículo 2.1.3.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.3.6. ÁREA DE CUBRIMIENTO.** El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato. En tal caso, el operador deberá devolver los pagos realizados, siempre y cuando el usuario no haya utilizado el servicio en otras zonas geográficas».

ARTÍCULO 14. Modificar el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS.** La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Si la factura mensual se envía por medios electrónicos o digitales, para cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador podrá incluir un enlace dentro de la factura que permita al usuario consultar la información mencionada en el inciso anterior. En todo caso, el contrato deberá especificar el valor que el usuario tendría que pagar si termina el contrato de manera anticipada, discriminado por cada periodo de facturación.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

PARÁGRAFO: En caso de que el usuario solicite el traslado del servicio contratado, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo. El valor que el operador financie o difiera deberá corresponder únicamente a los costos de conexión ocasionados por el traslado del servicio contratado, siempre que este proceda. Si a la fecha del traslado existe una cláusula de permanencia mínima vigente, esta será reemplazada por la nueva.»

ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS**. Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar sus condiciones y restricciones. El operador deberá almacenar esta información por un periodo mínimo de 6 meses, durante el cual el usuario podrá consultarla en cualquier momento.

Las condiciones informadas al usuario a través de cualquier medio de atención obligan al operador a cumplirlas.

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.

PARÁGRAFO. Las promociones o planes tarifarios que hacen parte de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios ofertados por un operador de servicios móviles son considerados promociones u ofertas para efectos de la interpretación de este régimen.

El operador de servicios móviles debe incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso, en el que deberá publicar todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios. Para cada promoción o plan tarifario el operador de servicios móviles debe especificar de manera clara los requisitos que debe cumplir un usuario para acceder a dichas promociones o planes tarifarios.

El operador de servicios móviles únicamente podrá ofrecer a sus usuarios promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación de usuarios que hayan sido previamente publicados en su sitio web.

El enlace de acceso a dicho micrositio deberá estar disponible en la página de inicio del sitio web, así como también en las secciones del sitio web en las que el operador disponga información sobre la oferta de servicios móviles».

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.** Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.1. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado. Esta condición no es obligatoria para los paquetes que incluyan de manera conjunta servicios de comunicaciones móviles (Internet móvil o datos móviles) y fijos (internet fijo o televisión por suscripción o telefonía fija).

2.1.7.2.2. El operador deberá proporcionar, tanto en el momento del ofrecimiento como también cuando el usuario lo solicite, la siguiente información:

a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;

b) Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente;

c) El precio total del paquete.

2.1.7.2.3. El operador le deberá informar al usuario en el momento del ofrecimiento las posibles combinaciones de los servicios que quiere contratar y los precios respectivos.

2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.

2.1.7.2.5. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

2.1.7.2.6. Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita al usuario consultar y comparar planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos. El comparador deberá cumplir como mínimo las siguientes funciones:

a) Seleccionar el municipio (para servicios fijos);

b) Identificar el estrato socioeconómico (para servicios fijos);

c) Seleccionar los servicios requeridos por el usuario;

d) Seleccionar las características de cada uno de los servicios requeridos por el usuario;

e) Seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;

f) Mostrar el precio total del paquete de servicios seleccionado;

g) Mostrar el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;

h) Permitir la comparación entre 2 o hasta 5 planes a elección del usuario.

2.1.7.2.7. El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno.

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 2.1.7.2.5. en relación con la línea de atención telefónica, el usuario de paquetes de servicios de comunicaciones móviles podrá cancelar

la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de todos los canales digitales en los que su operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de terminación del contrato. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la cancelación de la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado».

ARTÍCULO 17. Modificar el artículo. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro. La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario y al vencimiento del plazo contractual. Si la terminación unilateral se debe al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. Si la terminación se debe al vencimiento del plazo contractual, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación.

PARÁGRAFO 1: Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo con relación a la línea de atención telefónica, el usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá terminar el contrato a través de todos los canales digitales en los que el operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de terminación del contrato. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de terminación del contrato.

PARÁGRAFO 2. Cuando el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos para la prestación del servicio, deberá entregarlos en el centro de atención que le indique el operador».

ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS.** El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

El usuario debe presentar la solicitud de cancelación al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. En el momento de la solicitud, el operador deberá informar al usuario las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de cancelación.

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo con relación a la línea de atención telefónica, el usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá cancelar los servicios contratados, a través de todos los canales digitales en los que el operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de cancelación de los servicios contratados. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de cancelación de los servicios contratados».

ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.8.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.8.5. CESIÓN DEL CONTRATO.** Cuando el usuario desee ceder el contrato que celebró con su operador a un tercero, debe atender las siguientes reglas:

2.1.8.5.1. Debe informar a su operador por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.

2.1.8.5.2. El operador dará respuesta a la solicitud del usuario, por medio físico, electrónico o cualquier canal idóneo que garantice constancia verificable y oportunidad en la notificación, dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual sólo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

a. Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 2.1.8.5.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le debe indicar claramente los aspectos que debe corregir.

b. Cuando el tercero al cual se va a ceder el contrato no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

c. Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.

2.1.8.5.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

PARÁGRAFO: Para el caso de los servicios fijos, el propietario del inmueble en el que es prestado el servicio podrá solicitar al operador el cambio de titularidad del contrato suscrito por otro usuario, si demuestra que dicho usuario ya no reside en el inmueble.»

ARTÍCULO 20. Modificar el artículo 2.1.10.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.10.3. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS.** Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente período de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. Esta entrega se realizará por medios electrónicos o digitales, a menos de que el usuario solicite el uso del medio físico».

ARTÍCULO 21. Modificar el artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES.** El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre que esta se realice con al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la modificación se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación.

El trámite de modificación del plan debe ser realizado sin generar costos al usuario.

Cuando el usuario modifique los planes a través de los cuales le son prestados los servicios, el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente periodo de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. Esta entrega se realizará por medios electrónicos o digitales, a menos que el usuario lo solicite en medio físico.

PARÁGRAFO. El usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá modificar el plan contratado por uno de menor valor a través de todos los canales digitales en los que el operador tenga habilitado el trámite de aumento de beneficios o capacidades incluidos en el plan o que implique un incremento en la tarifa y en todo caso, podrá hacer ambos tipos de modificaciones del plan mediante la aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de modificación del plan. Los usuarios de estos operadores que se

encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de modificación del plan conforme a los términos antes dispuestos.»

ARTÍCULO 22. Modificar el artículo 2.1.10.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.10.11. PARRILLA DE CANALES.** El usuario podrá consultar a través de la página web del operador la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción:

a. Nombre del canal.

b. Si es de alta definición o no.

c. Género o categoría a la cual pertenece el canal».

ARTÍCULO 23. Modificar el artículo 2.1.12.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula y los respectivos intereses de mora».

ARTÍCULO 24. Modificar el artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.13.1. FACTURA DE SERVICIOS.** El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

a) Unidad de consumo y su precio;

b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);

c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;

d) Fecha de pago oportuno;

e) Valor pagado en factura anterior;

f) Servicios adicionales;

g) Sumas que debe y los intereses causados;

h) Medios de atención al usuario. Se informará la oficina física más cercana a la dirección suministrada por el usuario, además de los canales digitales;

i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones;

j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

i. Unidades incluidas en el plan.

ii. Precio de cada unidad adicional al plan.

iii. Adicionalmente para el servicio de telefonía fija, cuando existan cobros de diferenciales por distancia y para el servicio de telefonía fija de larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por demanda –VOD-, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.

En todo caso, la información suministrada en la factura debe tener en cuenta la normativa sobre facturación electrónica expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.»

ARTÍCULO 25. Modificar el artículo 2.1.13.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.13.2. ENTREGA DE LA FACTURA.** El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.

El usuario decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico, electrónico o digital. No obstante, mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico o digital, con observancia de la normativa sobre facturación electrónica expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío en el momento de la contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, por medio de la línea de atención telefónica o de los canales digitales implementados por el operador.

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

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

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

ARTÍCULO 26. Modificar el artículo 2.1.14.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.14.1. RECARGAS.** La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya

informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta a través de la línea de atención telefónica.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y su vigencia. Adicional a lo anterior, para servicios móviles, en este mensaje el operador le debe informar:

a. Precio de las llamadas.

b. Precio de envío de SMS.

c. Capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.

d. Dirección de la página web en la que puede consultar el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales.

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, le deberá informar el saldo en dinero y su vigencia.»

ARTÍCULO 27. Modificar el artículo 2.1.16.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO.** Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea telefónica, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación».

ARTÍCULO 28. Modificar el artículo 2.1.18.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.18.4. ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.** El envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.4.1. El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

2.1.18.4.3. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;

b) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;

c) El operador móvil debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores móviles o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

d) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.4.2.

2.1.18.4.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de

vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.4.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados o autorizados por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

2.1.18.4.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

2.1.18.4.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

2.1.18.4.8. Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

2.1.18.4.9. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador móvil o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran».

ARTÍCULO 29. Modificar el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR.** El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento sin que este último pueda imponer alguna condición. El usuario podrá presentar una PQR a través de cualquiera de los medios de atención del operador (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. No obstante, el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

El usuario podrá autorizar a otra persona para que, en su representación, presente una PQR ante el operador. En ningún caso se podrá exigir la intervención de un abogado o de presentación personal, ni tampoco documentos autenticados para la presentación de una PQR.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, deberá informar su nombre completo, el número de su identificación, el motivo de su solicitud y su dirección física o electrónica de contacto.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

El operador informará al usuario por medio físico, electrónico o digital sobre la constancia de la presentación de su PQR y, a excepción de las solicitudes en las que no es necesario establecidas en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), le proporcionará un Código Único Numérico (CUN), el cual servirá como número de identificación del trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la SIC».

ARTÍCULO 30. Modificar el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.** El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Si el usuario proporciona un correo electrónico de contacto, el operador enviará la respuesta a la PQR a través de este canal, a menos que el usuario manifieste de forma expresa que desea recibir la respuesta por otro de los medios de atención dispuestos por el operador. En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le informará al usuario sobre esta situación, argumentando las razones por las cuales se requieren. En ese caso, el operador tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). En este caso, dentro de las siguientes 72 horas al vencimiento del término, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario le solicitó

en la PQR. Sin embargo, el usuario puede exigir al operador que implemente los efectos de dicho silencio de manera inmediata».

ARTÍCULO 31. Modificar el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.** Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación), deberá informarle en su respuesta sobre su derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación de la decisión del operador. Estos recursos deberán ser presentados en forma simultánea ante el operador.

Se denomina recurso de reposición a la solicitud del usuario dirigida a que el operador revise nuevamente su decisión y se denomina recurso de apelación a la solicitud del usuario dirigida a que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.

El usuario puede presentar los recursos de reposición y apelación por cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En cualquier caso, el usuario siempre podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación a través de la línea de atención telefónica.

El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título «ANEXOS TÍTULO II» de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador deberá preguntarle si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

En caso de que, al responder el recurso de reposición, el operador insista en su respuesta total o parcialmente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la comunicación al usuario de la decisión del recurso de reposición, el operador deberá remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el expediente completo para que resuelva el recurso de apelación».

ARTÍCULO 32. Modificar el artículo 2.1.24.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR.** Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso), tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención de usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para realizar la consulta, debe proporcionar el CUN que le fue asignado al momento de presentar la PQR. En cualquier caso, el usuario siempre podrá realizar esta consulta a través de la línea de atención telefónica».

ARTÍCULO 33. Modificar el artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN.** Los medios de atención descritos en este capítulo, así como los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder en todo momento a cualquier medio de atención, excepto a las oficinas físicas y a la línea telefónica. Los medios de atención serán gratuitos.

2.1.25.1.3. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.

2.1.25.1.4. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.

2.1.25.1.5. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

2.1.25.1.6. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático que remita al usuario al «Código de Transparencia en la Digitalización» definido por el operador. En este código, se le informará al usuario cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo llevar a cabo dichas interacciones. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.7. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá informar a sus usuarios con una antelación mínima de 10 días hábiles a través de los distintos medios de atención. Además, deberá remitir una comunicación sobre esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) con al menos 15 días hábiles de anticipación.

2.1.25.1.8. Cuando, a través de un medio de atención digital, el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso) respecto de una interacción que se encuentre incluida en el «Código de Transparencia en la Digitalización» del que trata el numeral 2.1.25.1.6. del presente artículo, el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital. En todo caso, este direccionamiento debe realizarse de forma automática, inmediata e ininterrumpida sin que implique un reproceso para el usuario»

ARTÍCULO 34. Modificar el artículo 2.1.25.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA.** El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual debe estar disponible de 5:00 a 0:00 horas, los 7 días de la semana. Cuando la PQR esté relacionada con: i) el reporte de hurto o extravío de un equipo terminal móvil; ii) activaciones de recargas; y iii) fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.

En la factura y en los diferentes medios de atención, el operador deberá informar al usuario el número telefónico al que puede llamar para acceder a la atención telefónica. La opción relacionada con la presentación de PQR debe estar entre las tres primeras del menú.

El usuario puede utilizar este medio de atención, incluso si su servicio está suspendido o no tiene saldo.

El operador deberá grabar todas las PQR que sean recibidas por medio de la línea telefónica y tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un período mínimo de seis (6) meses a partir de la fecha de la comunicación de la respuesta definitiva a la PQR.

PARÁGRAFO. Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10. del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Lo establecido en el presente parágrafo solo será aplicable en los municipios identificados a partir del mencionado anexo».

ARTÍCULO 35. Modificar el parágrafo del artículo 2.1.25.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

PARÁGRAFO: Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10. del «Título ANEXOS TITULO II» de la presente resolución; no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de las redes sociales.

Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

ARTÍCULO 36. Modificar el artículo 2.1.25.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN.** Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.

a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada;
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente;
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario. Los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario a la que hace referencia el Literal C del Formato T.4.3. respecto de cada uno de los medios de atención, deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es «muy insatisfecho» y 5 «muy satisfecho».

Una vez dada la calificación, el nivel de satisfacción a reportar corresponde a:

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

»

ARTÍCULO 37. Modificar el numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.2.2.1.1. Para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio.**

Los Operadores de Servicios Postales y sus aliados deberán divulgar a través de medio(s) físico(s) o digital(es) en todos los puntos de atención a usuarios y de prestación de servicios, la siguiente información, de forma clara y legible para los usuarios:

a) El contenido del contrato de prestación de servicios que rige el servicio postal contratado o el lugar de la página web del operador donde se pueda acceder a este;

b) Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros;

c) La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;

d) Los derechos y deberes de los usuarios y Operadores de Servicios Postales;

e) La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del artículo 2.2.4.2 del Título II;

f) Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador;

g) El procedimiento y trámite de PQR así como de las solicitudes de indemnización;

h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.7.15 del Título II;

i) Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes;

j) La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio

El deber de divulgación establecido en este numeral podrá ser cumplido mediante la puesta a disposición de un código QR, o cualquier mecanismo equivalente, en el punto de atención a usuarios o de prestación de servicios, que permita a cualquier persona acceder a la información de que trata este numeral.»

ARTÍCULO 38. Modificar el Capítulo 5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**CAPÍTULO 5.**
MODELOS DEL CONTRATO ÚNICO
SECCIÓN 1.
CONTRATOS ÚNICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 2.5.1.1. OBJETO. La Sección 1 del Capítulo 5 tiene por objeto regular el contenido y formato de los contratos de servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Los formatos adoptados mediante el presente capítulo recogen los principales aspectos de la relación proveedor-usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el proveedor de acuerdo con la ley y la regulación.

ARTÍCULO 2.5.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en el presente capítulo serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, tanto móviles como fijos, así como aquellos que ofrezcan servicios convergentes, quienes deberán implementar según aplique los modelos contractuales incluidos en el ANEXO 2.3. del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO. Las modificaciones que se realizan al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en el Capítulo 1 del Título II, con ocasión de lo previsto en el presente Capítulo, deberán ser acogidas por todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en lo que les resulte aplicable.

ARTÍCULO 2.5.1.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán adoptar los formatos de los contratos de servicios provistos a través de sus redes, teniendo en cuenta las obligaciones previstas en el Capítulo 1 del Título II en los siguientes términos:

2.5.1.3.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles.

2.5.1.3.2. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet o televisión por suscripción.

2.5.1.3.3. Para nuevos usuarios de servicios convergentes o empaquetados.

2.5.1.3.4. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.»

ARTÍCULO 39. Modificar el numeral 2.6.2.5.1.3. del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.6.2.5.1.3.** Suscribir el respectivo contrato con el administrador de la BDA seleccionado.»

ARTÍCULO 40. Modificar el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.1. PROCESO DE PORTACIÓN.** El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Solicitud del NIP por parte del usuario; (ii) Generación y envío del NIP de Confirmación;(iii) Solicitud de Portación formal; (iv) Verificación de la Solicitud por parte del ABD; (v) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante; (vi) Planeación de la Ventana de Cambio; y (vii) Activación del Número Portado.

El tiempo que dure cada una de estas etapas será acordado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles directamente, de tal forma que se dé cumplimiento al término máximo del trámite de portación dispuesto en el artículo 2.1.17.3 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad a la franja horaria de portabilidad se entenderán presentadas en el siguiente día calendario. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en el Capítulo 6 del Título II de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2. La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos casos en los que el usuario que solicita la portación elija una fecha posterior a dicho plazo, el cual podrá corresponder a cualquier día de la semana. La fecha indicada en la Solicitud de Portación por parte del usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la Solicitud de Portación.

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana de cambio se realice de manera tal que se lleve a cabo en las condiciones antes señaladas.

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación deberán surtirse dentro de los términos establecidos por la regulación».

ARTÍCULO 41. Modificar el artículo 2.6.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN.** El Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.

El ABD deberá enviar el NIP de confirmación al usuario, o a quien esté autorizado en el contrato, a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos. El contenido del mensaje deberá ser el siguiente:

«Su Código NIP es xxxxx y es personal. Se usará para pasar su línea xxxxxxxxxx a (nombre comercial del PRST receptor). Si no solicitó este cambio, contacte a su proveedor de inmediato».

Durante la vigencia del NIP, este solo podrá ser utilizado para procesos de portación hacia el proveedor receptor por medio del cual se solicitó y que está indicado en el mensaje que contiene el NIP.

El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados.

PARÁGRAFO. Únicamente en aquellos casos en que se presenten rechazos de la solicitud de portación según lo establecido en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7. de la presente resolución, será posible iniciar más de un trámite de portación con el mismo NIP, siempre y cuando este se encuentre vigente, a excepción de que se trate de rechazos con ocasión de la causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7 de la presente resolución, caso en el cual se deberá solicitar un nuevo NIP para iniciar una nueva solicitud de portación.».

ARTÍCULO 42. Modificar el artículo 2.6.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.3. SOLICITUD DE PORTACIÓN.** El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usuario al Proveedor Receptor. La Solicitud de Portación puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente, o por cualquier otro medio que determine o convalide la Comisión.

En la Solicitud de Portación, el Usuario deberá proveer únicamente la siguiente información:

2.6.4.3.1. Para las personas naturales:

2.6.4.3.1.1. Nombre completo, que incluirá los dos nombres (cuando aplique) y los dos apellidos (cuando aplique).

2.6.4.3.1.2. Tipo de documento de identificación, número del documento y fecha de expedición del mismo.

2.6.4.3.1.3. Autorización del titular de la línea y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.

2.6.4.3.1.4. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS).

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

2.6.4.3.2.1. Razón social.

2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).

2.6.4.3.2.3. Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días, o del documento equivalente que pruebe la existencia y representación legal de las personas jurídicas a quienes no aplique la inscripción en el registro mercantil.

2.6.4.3.2.4. Tipo de documento de identificación del representante legal, número del documento y fecha de expedición del mismo.

2.6.4.3.2.5. Autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea presentada por el mismo.

2.6.4.3.2.6. Número(s) telefónico(s) asociado(s) a la portación solicitada.

2.6.4.3.2.7. Proveedor Donante.

2.6.4.3.2.8. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD a través de un mensaje corto de texto (SMS) a la línea de la persona autorizada en el contrato, independientemente del PRSTM en el que tenga la línea dicha persona»

ARTÍCULO 43. Modificar el artículo 2.6.4.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.4. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.** El intercambio de información entre los Proveedores Donante y Receptor y el ABD debe ser automatizado mediante sistemas informáticos y a través de medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad y seguridad en desarrollo del Proceso de Portación. El contenido de los formatos electrónicos será determinado por la CRC.

Una vez recibida la solicitud del Usuario por el Proveedor Receptor, y previa verificación de su disponibilidad técnica para prestar sus servicios, dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II éste procederá a enviar la Solicitud de Portación al ABD, asignándole un número que la identifique, el cual debe ser único para cada Proceso de Portación y ser emitido de manera secuencial en su red, por cada Proveedor Receptor. El Proveedor Receptor suministrará dicho número al Usuario para identificación de su Solicitud de Portación.

La asignación del número único de identificador del proceso por parte del Proveedor Receptor no exime al ABD de sus responsabilidades en el intercambio de información, el control de los procesos de portación y la información que debe proveer a la CRC, en los términos del artículo 2.6.7.3 del Título II.

En ningún caso, el ABD en el proceso de portación, con ocasión del intercambio de información, podrá verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Proveedor Donante y el usuario, en la medida que dicha verificación es potestad de las partes o del juez del contrato».

ARTÍCULO 44. Modificar el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.** Si en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de

Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará el Proceso de Portación.

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:

2.6.4.7.1. Cuando el tipo de documento de identificación, la fecha de expedición y el número del documento del solicitante, sea persona natural o jurídica, no coincida con el del titular de la línea.

Sin embargo, cuando la línea móvil prepago esté registrada en las bases de datos del Proveedor Donante a nombre de un distribuidor o comercializador con el cual el Proveedor Donante mantenga o haya mantenido relaciones comerciales, o a un tercero con el que dicho comercializador mantenga o haya mantenido vínculos comerciales, la solicitud no podrá ser rechazada.

El Proveedor Receptor, una vez active la línea, deberá, de inmediato, incorporar en sus bases los datos de identidad del solicitante de la portación.

El Proveedor Donante deberá contar con una base relacional que contenga, como mínimo, los siguientes datos de las personas naturales y jurídicas que distribuyan y comercialicen sus SIM:

a) Nombre o razón social (en caso de que se trate de una persona jurídica).
b) Nombre del representante legal (en caso de que se trate de una persona jurídica).
c) Número y tipo de documento de identificación.
d) ICCID (Integrated Circuit Card Identifier) de las SIM entregadas por el operador al distribuidor, comercializador o al tercero con el que el comercializador tenga o haya tenido a su vez algún vínculo comercial.
e) El MSISDN (Mobile Subscriber ISDN) de las SIM entregadas al distribuidor o comercializador.

Asimismo, el operador deberá permitir el acceso de la autoridad de vigilancia, inspección y control, a la base relacional, cuando esta autoridad lo requiera.

2.6.4.7.2. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) en alguno de los siguientes estados:

2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previamente a la solicitud del NIP por los siguientes motivos: orden judicial, terminación de contrato o porque en modalidad prepago la(s) línea(s) fue desactivada de conformidad con el artículo 2.1.16.2. de la presente resolución.

2.6.4.7.2.2. Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos de la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución.

2.6.4.7.2.3. Aquellas que correspondan a numeración implementada en la red del Proveedor Donante que no ha sido asignada efectivamente a usuarios finales a que hace referencia el numeral 6.2.2.1.6 del artículo 6.2.2.1. de la presente resolución.

2.6.4.7.2.4. Aquellas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red del Proveedor Donante a que hace referencia el numeral 6.2.2.2.4. del artículo 6.2.2.2. de la presente resolución.

2.6.4.7.3. Cuando el titular de la línea manifieste al Proveedor Donante que no solicitó el proceso de portación. En este caso el proceso de portación deberá detenerse sin importar en qué etapa se encuentre, con lo cual el Proveedor Donante deberá informar al ABD, y a su vez este al Proveedor Receptor la ocurrencia de este hecho. En el caso que el proceso de portación haya culminado, el Proveedor Receptor deberá proceder con el bloqueo de la línea de manera inmediata y deberá reversar la portación. La manifestación del titular de la línea deberá presentarse a más tardar el mismo día en el que se efectué la ventana de cambio.

2.6.4.7.4. Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidencia de intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal móvil del usuario por un periodo de 30 días calendario, previo a la solicitud del NIP por parte del usuario.

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Receptor, por medio del ABD, el cual a su vez la reenviará al Proveedor Receptor. En caso de rechazo de la Solicitud de Portación, el Proveedor Donante deberá remitir al ABD la justificación y prueba de este. El ABD deberá constatar la validez del rechazo a través de los soportes aportados, y remitir dicha justificación y prueba al Proveedor Receptor para su conocimiento. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al usuario, en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

El Proveedor Donante remitirá al ABD como soporte del rechazo de la solicitud, en formato electrónico, los siguientes soportes, según corresponda:

i) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. de este artículo, la prueba mediante la cual se verificó que el documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea. En caso de ser una línea en modalidad pospago adicionalmente se deberá incluir la última factura expedida por el Proveedor Donante. En caso de que no haya transcurrido un ciclo de facturación, se deberá anexar archivo plano o en PDF con los datos del cliente que tiene activa la línea, indicando la fuente o sistema de donde se extrajo la información.

ii) Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4.7.2 del presente artículo, los reportes o imágenes de los sistemas de gestión, de información o de red de cada operador, de conformidad con las características propias de su operación, y en los mismos deberá constar, por lo menos la siguiente información:

a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las características propias de la operación de cada proveedor, y la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante.

b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.

Adicionalmente, para cada uno de los eventos señalados en los numerales 2.6.4.7.2.1 a 2.6.4.7.2.4. se deberá contar con la siguiente información según corresponda:

c. En el evento de que se trate de una línea desactivada antes de la solicitud del NIP, la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual fue desactivada y la indicación precisa y completa del motivo de la desactivación.

d. En el evento de que se trate de una línea suspendida por solicitud del usuario, la indicación del estado de la línea, la fecha y hora en la cual la línea fue suspendida, la fecha en que el usuario solicitó la suspensión y la indicación precisa y completa del motivo de la suspensión. En este caso deberá anexarse la prueba que evidencie la solicitud de suspensión del usuario en donde conste el CUN, en los términos de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, asignado al momento de la presentación de esta.

e. En el evento de que se trate de una línea con numeración no implementada en la red del Proveedor Donante, la indicación del estado de la línea como no implementada o no programada en la red.

f. En el evento de que se trate de una línea con numeración implementada en la red del Proveedor Donante, pero no asignada a un usuario, la indicación de la fecha de implementación o programación en la red del Proveedor Donante de la numeración correspondiente a la línea cuya portación se solicita y la indicación del estado de la línea que refleja que no ha sido asignada a un usuario.

iii) Cuando se trate de la causal 2.6.4.7.3. del presente artículo, copia de la manifestación del usuario asociada al CUN, en los términos de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, asignado al momento de la presentación de la solicitud del usuario.

iv) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.4 del presente artículo, el reporte o imagen de los sistemas de gestión, de información o de red de cada operador, de conformidad con las características propias de su operación, y en el mismo deberá constar, por lo menos, la siguiente información:

a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las características propias de la operación de cada proveedor, y la fecha de consulta y extracción de la información por parte del Proveedor Donante.

b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.

c. La indicación de que no se ha reportado intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal del usuario.

Los proveedores deberán garantizar la auditabilidad de los soportes antes referidos y de la información que en ellos se consigne, a través de los sistemas de gestión de información o de red utilizados.

En caso de que no se adjunten los referidos soportes, el rechazo se considerará injustificado y por lo tanto inválido, por lo que, en consecuencia, el ABD deberá dar curso a la portación.

PARÁGRAFO. Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe rechazar dicha solicitud en razón a que uno o varios de los números se encuentran incursos en alguna de las causales de rechazo enunciadas en el presente artículo, podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En este caso, el Proveedor Donante deberá informar en un único mensaje al Proveedor Receptor a través del ABD los números del grupo en cuestión que se encuentran incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del Proveedor Receptor las causales de rechazo señaladas por el Proveedor Donante en la solicitud inicial, este último no podrá alegar nuevas causales de rechazo para denegar la misma. En la solicitud de portación subsanada no deben incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso de que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga de manera conjunta, el Proveedor Donante le dará aplicación a lo establecido en el presente artículo para portaciones múltiples. En todo caso, el usuario a su elección siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya lugar frente a los demás números no portados».

ARTÍCULO 45. Modificar el numeral 2.6.5.6.2. del artículo 2.6.5.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**2.6.5.6.2.** En el esquema de enrutamiento OR, el proveedor fijo responsable de la llamada reconocerá al proveedor móvil al que enrutó la llamada, y con el cual tiene suscrito un acuerdo de interconexión, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte en los que incurre este último por las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes portados».

ARTÍCULO 46. Modificar el artículo 2.6.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.13.1. TRANSFERENCIA DE CARGOS DE ACCESO EN LLAMADAS FIJO-MÓVIL EN PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL.** En las relaciones de interconexión entre proveedores fijos y móviles para la remuneración de llamadas fijo-móvil hacia números portados bajo el esquema de enrutamiento *Onward Routing* (OR) se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

2.6.13.1.1. El proveedor de redes y servicios de telefonía fija que sea responsable de la comunicación reconocerá al proveedor móvil en cuya red termina la llamada fijo-móvil el valor del cargo de acceso a redes móviles. Para tal fin, el proveedor fijo transferirá dichos cargos al proveedor móvil que realizó la intermediación de la comunicación, el cual a su vez está obligado a transferirlos al proveedor receptor destinatario final de la comunicación.

2.6.13.1.2. El proveedor que sea responsable de la llamada fijo-móvil reconocerá al proveedor móvil al que enrutó la llamada y con el cual tiene suscrito un acuerdo de interconexión, el valor del cargo de intermediación por concepto de llamadas hacia números portados. El valor del cargo de intermediación no se reconocerá en aquellos casos en que la llamada termine dentro de la misma red móvil en la que se encuentra el proveedor asignatario de la numeración con ocasión de un acuerdo comercial de acceso de operación móvil virtual.

PARÁGRAFO. Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán suministrar sin costo alguno a los proveedores fijos que cuenten con el esquema de enrutamiento *Onward Routing*, la información de los registros CDR necesaria para realizar las actividades de conciliación, tarificación y facturación del tráfico de llamadas fijo-móvil. Esta información deberá ser proporcionada a solicitud del proveedor fijo y en las condiciones establecidas en el artículo 2.6.12.5. de la presente resolución».

ARTÍCULO 47. Modificar el artículo 2.7.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRSTM.** El presente artículo contiene las principales obligaciones técnicas y operativas a las cuales deberán dar cumplimiento los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM). Estas obligaciones serán aplicables a los proveedores que utilicen sistemas de acceso troncalizado (trunking) cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios puedan ser utilizados en las redes de los PRSTM.

2.7.2.1.1. Definir las condiciones y realizar el proceso para la contratación del Administrador de la BDA teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en el CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, en particular los criterios definidos en artículo 2.7.2.2.

2.7.2.1.2. Realizar todas las adecuaciones necesarias al interior de sus redes y sistemas para garantizar que se realice la consulta a las bases de datos positivas y negativas, en el proceso de registro de un equipo terminal móvil, y la entrega de información de CDR para el proceso que permita identificar y controlar la actividad de los ETM con IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos y los no registrados, que cursan tráfico en la red.

2.7.2.1.3. Contar con la capacidad técnica suficiente para garantizar la comunicación permanente con la BDA.

2.7.2.1.4. Asumir los costos de implementación, administración, operación y mantenimiento de la BDA, así como los costos asociados a las adecuaciones requeridas en sus redes y sistemas para el intercambio de información entre las BDO y las BDA. Tales costos no podrán ser trasladados en modo alguno al usuario.

2.7.2.1.5. Definir las condiciones técnicas y operativas aplicables a los procesos de cargue y actualización de la información a las BDA y las BDO, con observancia de las disposiciones regulatorias establecidas en el Capítulo 7 del Título II de la presente resolución.

2.7.2.1.6. Mantener actualizada la información existente en todas las bases de datos, y garantizar correspondencia de la información contenida en las BDA y las BDO. Para el caso de la BDA negativa y las BDO negativas, el PRSTM debe implementar los procedimientos y controles de confirmación y reproceso que se deben adelantar diariamente para que todos los registros, tanto enviados como recibidos hacia o desde el ABD queden efectivamente incluidos en la BDA negativa y las BDO negativas.

2.7.2.1.7. Disponer de los medios físicos y electrónicos que permitan la presentación de información que soporte la adquisición legal del equipo, en aquellos casos en que el ETM de un usuario resulte detectado y/o bloqueado con un IMEI duplicado.

2.7.2.1.8. La verificación de IMEI inválido se deberá realizar de conformidad con las especificaciones 3GPP TS 22.016 y TS 23.003 y el procedimiento de la GSMA TS.06 IMEI Allocation and Approval Process, u otros procedimientos aplicables, en relación con lo dispuesto en el numeral 2.7.2.1.20. del presente artículo.

2.7.2.1.9. Mantener en la BDO Positiva y la BDA Positiva, los IMEI de los equipos terminales móviles que fueron registrados en cumplimiento del artículo 2.7.3.4. de la presente resolución.

2.7.2.1.10. Mantener actualizada la BDO negativa con los datos de los ETM reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior.

2.7.2.1.11. Proporcionar la información que respecto de las bases de datos positivas o negativas soliciten las autoridades competentes mediante orden judicial para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley 1453 de 2011, a solicitud de la CRC o de las mismas autoridades judiciales.

2.7.2.1.12. Desactivar todos los servicios de voz y datos una vez realizado el reporte de hurto y/o extravío del equipo terminal móvil por parte del propietario o el propietario autorizado por este.

2.7.2.1.13. Habilitar canales de atención a usuarios para que en cualquier momento se reciban y procesen de inmediato los bloqueos sobre equipos reportados como hurtados o extraviados. Para proceder a la recepción del reporte por parte del usuario y al bloqueo del equipo reportado como hurtado o extraviado, los PRSTM no podrán definir condiciones, requisitos o trámites previos relacionados con el equipo terminal móvil objeto de reporte. Para el caso de autoridades policivas o judiciales, el reporte y bloqueo de IMEI podrá ser solicitado siempre y cuando obre prueba de que dichos equipos fueron decomisados por la autoridad respectiva, para lo cual dichas autoridades deberán aportar los respectivos soportes que sirvan de sustento legal para la acción a tomar por parte del PRSTM.

2.7.2.1.14. Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío, una vez se realice el respectivo reporte del equipo terminal móvil, solicitando durante el reporte el nombre, tipo y número de identificación de la persona que realiza el reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío del ETM. Para el caso de reporte de hurto, además se debe solicitar información que indique si la víctima fue un menor de edad, si se empleó violencia durante el robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que realiza el reporte de hurto, de manera tal que esta información contribuya a los procesos investigativos de las autoridades respectivas. La información citada solo podrá ser recolectada luego de informar al

usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, y que el proceso de reporte no constituye una denuncia.

Los PRSTM deberán realizar preguntas de validación, ya sea sobre sus datos biográficos o sobre la actividad asociada a la línea que se reporta, a quien realice el reporte, a fin de determinar que era el usuario del terminal reportado y será su responsabilidad la identificación del equipo reportado como hurtado o extraviado. Al finalizar el reporte por parte del usuario, el PRSTM deberá entregarle al usuario un código o clave que obre como constancia del mismo. Para la entrega de la clave se deberán observar las medidas de seguridad dirigidas a evitar que la clave sea conocida o divulgada a terceros, y su entrega al usuario puede realizarse por medio de atención telefónica, correo electrónico o SMS a otra línea que esté a nombre del usuario, si aplica.

2.7.2.1.15. Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloqueo de un equipo que fue reportado inicialmente como hurtado o extraviado, el PRSTM asegure que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el PRSTM debe validar la identidad del usuario, para lo cual debe realizar alguno de los siguientes métodos de verificación: i) requerir el código o clave que fue entregado al usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado, o iii) autenticar la identidad del usuario titular de la línea a través de los sistemas y aplicativos que para tal fin disponen las centrales de riesgo, o a través de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

En todo caso, el procedimiento de retiro de un IMEI de las bases de datos negativas deberá ser realizado por personal del PRSTM y no podrá delegarse a terceros, debiendo observar las medidas de seguridad dirigidas a evitar retiros no autorizados, fraudulentos o sin el cumplimiento de los requisitos de que trata el presente numeral.

2.7.2.1.16. Establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de otros países a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM), o cuando el Gobierno de Colombia a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establezca acuerdos con otros países. Los IMEI que deben intercambiarse son aquellos que hayan sido reportados con tipo hurto, tipo extravío o tipo administrativo.

2.7.2.1.17. Cargar en sus BDO negativas, a solicitud de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la información de IMEI con reporte de hurto y/o extravío proveniente de otros países.

2.7.2.1.18. Informar a la GSMA sobre la vulneración de la seguridad en la programación del IMEI de los equipos terminales móviles que pueda identificar durante su operación.

2.7.2.1.19. En los acuerdos comerciales que realicen los PRSTM con Operadores Móviles virtuales se deberán incluir las condiciones en que el OMV obtendrá la información correspondiente al IMEI de los equipos terminales móviles que le sean reportados como hurtados o extraviados, de tal forma que el OMV pueda cumplir con la obligación de bloqueo de IMEI de que trata el numeral 2.7.2.1.14. del presente artículo.

En los casos que el PRSTM sea quien suministra al OMV la información del IMEI que debe ser registrado en la BD Negativa, el PRSTM deberá proveer al OMV una consulta en línea de los IMEI asociados a las SIMCARD de usuarios del OMV, la cual permita al OMV conocer el IMEI que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío informado por el usuario.

2.7.2.1.20. Tener operativo un proceso de verificación que permita la detección de IMEI sin formato, duplicados, inválidos y no registrados en la BDA Positiva, con base en el análisis de la información de los CDR de todas las redes móviles del país. Es obligación de los PRSTM, que alojan en su red OMV o brindan a otros PRST acceso a Roaming Automático Nacional (RAN), la entrega de la totalidad de información de CDR necesarios para la ejecución del ciclo inter red de la etapa de verificación de equipos terminales móviles.

2.7.2.1.21. A efectos de autorizar el servicio a las parejas IMEI-IMSI que hagan uso de equipos con IMEI duplicado de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.7.3.12 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, los PRSTM, excluyendo a los Operadores Móviles Virtuales y los Proveedores de Red de Origen que hacen uso del Roaming Automático Nacional, deberán tener en operación una funcionalidad a nivel de la red móvil tal que permita realizar la validación en el EIR de la pareja IMEI-IMSI».

ARTÍCULO 48. Modificar el artículo 2.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.2.2. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DE LA BDA.** Dentro de las condiciones que sean acordadas entre los PRSTM y el Administrador de la BDA, deberán tenerse en cuenta, como mínimo, las siguientes obligaciones para el Administrador de la BDA:

2.7.2.2.1. Responsabilizarse por el dimensionamiento, provisión y planeación de los equipos y sistemas necesarios para la implementación y operatividad de la base de datos centralizada, acogiendo las disposiciones regulatorias contenidas en el Capítulo 7 del Título II, en particular las definidas en la Sección 3.

2.7.2.2.2. Implementar la infraestructura técnica de la base de datos, en cumplimiento del mandato previsto en la Ley 1453 de 2011.

2.7.2.2.3. Asegurar la correcta implementación y operación de la BDA.

2.7.2.2.4. Garantizar el intercambio continuo de información entre la BDA y las BDO de cada PRSTM, y la BDA y el Ministerio de TIC, empleando interfaces y sistemas de soporte de arquitecturas abiertas con protocolos comunes estandarizados.

2.7.2.2.5. Actualizar diariamente la información de IMEI contenida en la BDA, con la información desagregada de los IMEI de los equipos que son importados legalmente al país, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015 o el que lo sustituya, adicione o modifique.

2.7.2.2.6. Verificar contra la BDA positiva y BDA negativa los IMEI que remita el Ministerio de TIC como parte del proceso de validación de que trata el artículo 4o del Decreto 2025 de 2015 o el que lo sustituya, adicione o modifique, e informar a dicho Ministerio respecto de cada uno de los IMEI, si se encuentran o no registrados en dichas BDA.

2.7.2.2.7. Responsabilizarse de dimensionar y suministrar la infraestructura de hardware y software necesarios para el almacenamiento, planificación y administración de las estructuras de hardware y software requeridos para la implementación, funcionamiento y accesibilidad de la base de datos centralizada.

2.7.2.2.8. Responsabilizarse de la administración, monitoreo, operación, mantenimiento y control de calidad de la BDA.

2.7.2.2.9. Proporcionar los estándares, guías de manejo, seguridad, procedimientos de acceso y control de toda la documentación necesaria para garantizar el acceso a la BDA, así como su actualización y disponibilidad permanente.

2.7.2.2.10. Garantizar que la BDA pueda ser accedida de manera permanente y simultánea desde cualquier PRSTM, por lo que deberá definir un sistema de concurrencias acorde con dicho requerimiento, e informar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de TIC (vigilanciaycontrol@mintic.gov.co) y a la CRC las fallas, novedades, contingencias o inconsistencias relacionadas con la información de los IMEI que son incluidos o retirados de las bases de datos positiva y negativa.

2.7.2.2.11. Garantizar que el acceso a la información almacenada en la BDA se encuentre disponible los siete (7) días a la semana, las veinticuatro (24) horas al día.

2.7.2.2.12. Definir e implementar políticas de respaldo de la información, de tal manera que se minimice el riesgo de daño o pérdida de la misma.

2.7.2.2.13. Garantizar la protección de los datos personales almacenados en la BDA, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines establecidos en el Capítulo 7 del Título II y no podrán ser divulgados, ni compartidos, ni utilizados para otros fines.

2.7.2.2.14. Disponer de mecanismos que permitan tener trazas de auditoría completas y automáticas relacionadas con el acceso a la BDA y las actividades de actualización o manipulación de la información, incluyendo la capacidad de generar alertas a efectos de mitigar los riesgos asociados con el manejo inadecuado de la información, apoyar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables y satisfacer los requerimientos de auditoría.

2.7.2.2.15. Suministrar las herramientas e interfaces adecuadas para la realización de consultas en línea, registro a registro, por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC y demás organismos autorizados para acceder a la BDA. Así mismo, poner a disposición del público una consulta vía Web registro a registro, de los IMEI que se encuentren incluidos en la base de datos negativa.

2.7.2.2.16. Realizar y entregar a la CRC mensualmente, a más tardar el tercer día hábil de cada mes, un reporte en el cual se especifique la siguiente información discriminada por PRSTM, Importador, Exportador u otro agente involucrado: i) Número total de registros incluidos en la BDA Positiva; ii) Número total de registros incluidos en la BDA Negativa, así como los excluidos

en el mismo período.

El reporte deberá ser entregado en medio electrónico y deberá estar disponible en línea para ser generado por la CRC en diferentes formatos (Excel, CSV o PDF) a través del acceso disponible por el ABD para tal fin.

2.7.2.2.17. Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto, extravío, inválido o no registro en Colombia, una vez cumplidos los tiempos mínimos de permanencia en las bases de datos negativas establecidos en el ARTÍCULO 2.7.3.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II y replicar dicha instrucción hacia las BDO. El ABD deberá conservar el registro histórico de los IMEI retirados y de toda la información asociada a estos y reflejar en la consulta pública de que trata el numeral 2.7.2.2.15 el último reporte obtenido.

2.7.2.2.18. Garantizar los mecanismos tecnológicos necesarios y las interfaces de integración requeridos para que puedan ser consultados en la BDA Positiva y Negativa todos los IMEI que sean detectados durante la verificación centralizada de equipos terminales móviles, en los términos del Capítulo 7 del Título II.»

ARTÍCULO 49. Modificar el artículo 2.7.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS BASES DE DATOS**. La configuración técnica para el funcionamiento de las bases de datos positiva y negativa constará de una Base de Datos centralizada -BDA- interconectada con bases de datos operativas -BDO- de propiedad de los PRSTM. La función de las Bases de Datos Positivas es identificar y llevar un registro de los equipos terminales móviles que son importados legalmente al país de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015 o aquel que lo sustituya o modifique, y de aquéllos que pueden ser habilitados en las redes de los PRSTM. La función de las Bases de Datos Negativas es llevar un registro de los equipos terminales móviles que no pueden ser habilitados en las redes de los PRSTM por haber sido reportados como hurtados o extraviados por parte del propietario del equipo terminal móvil o el propietario autorizado por éste.»

ARTÍCULO 50. Modificar el artículo 2.7.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

legiscomex

«**ARTÍCULO 2.7.3.2. CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA -BDA**. La BDA Positiva contendrá:

i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen importados legalmente al país, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4o del Decreto 2025 de 2015 o el que lo sustituya, adicione o modifique;

ii) Los IMEI cuyos usuarios realizaron el registro, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo 2.7.3.4 de la presente resolución.

iii) Los IMEI que hasta el 30 de noviembre de 2015 fueron cargados directamente por los PRSTM luego del proceso de importación al país.

La BDA Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país, asociados a los datos de que trata el numeral 2.7.2.1.14. del artículo 2.7.2.1 de la presente resolución.

ii) Los IMEI bloqueados por no registro en la BD Positiva.

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados o inválidos.

v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del artículo 2.7.3.3 de la presente resolución.

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la suscripción del servicio, o por pérdida de equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de bloqueo -administrativo-. El PRSTM que incluya estos IMEI en la base de datos negativa deberá contar con los respectivos soportes que evidencien el fraude o la pérdida de los equipos.

PARÁGRAFO 1. El tipo de reporte por el que fue ingresado el IMEI a la base de datos negativa constituye un campo mandatorio, y en ausencia del cual la solicitud de registro en la BDA negativa será rechazado, y deberá ser tramitada nuevamente por el respectivo PRSTM en máximo las siguientes doce (12) horas.

PARÁGRAFO 2. En todo caso, la BDA Negativa deberá identificar el PRSTM que realizó el registro del IMEI.

La BDA positiva deberá identificar al PRSTM o Importador responsable del registro.»

ARTÍCULO 51. Modificar el artículo 2.7.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.3. CONTENIDO DE LA BDO.** La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos terminales móviles registrados dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo 2.7.3.4 de la presente resolución.

La BDO Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país.

ii) Los IMEI de los equipos bloqueados por no registro en la BD Positiva.

iii) Los IMEI que sean detectados como duplicados o inválidos.

iv) Los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de datos de la GSMA y provenientes de proveedores de servicios de telecomunicaciones de otros países.

v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del artículo 2.7.3.3 de la presente resolución y

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la suscripción del servicio o pérdida de equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de bloqueo -administrativo-.

El PRSTM que incluya estos IMEI en la base de datos negativa deberá contar con los respectivos soportes que evidencien el fraude a la suscripción o pérdida de los equipos. En ningún caso se podrán incluir en la base de datos negativa los IMEI pertenecientes a los equipos que habiendo sido adquiridos por el usuario a través de financiación o créditos, incurran en mora, cese o falta de pago total o parcial del equipo.

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío en Colombia, deberán contener la identificación completa del terminal (IMEI), la tecnología del mismo, el nombre del PRSTM ante el cual el usuario reportó el hurto o extravío del equipo terminal móvil, los datos del usuario que originó el reporte y la fecha, hora y ubicación (departamento, ciudad o municipio según la codificación del DANE y la dirección aproximada) del sitio en que se produjo el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM deberá también almacenarse la información entregada por el usuario que reporta el hurto de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.7.2.1.14. del artículo 2.7.2.1 de la presente resolución. En los casos en que el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRSTM deberá conservar prueba de la manifestación expresa del usuario en este sentido.

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío provenientes de otros países, deberán estar asociados al país y operador que originó el reporte y la fecha en que fue descargada dicha información.

Los PRSTM deberán bloquear y mantener por un tiempo mínimo de tres (3) años en sus BD Negativas y dispositivos EIR los registros de los IMEI con reporte de hurto, extravío, inválido, o no registro en Colombia, y por un tiempo mínimo de un año los IMEI con reporte de hurto o extravío provenientes de otros países.

PARÁGRAFO 1. La totalidad de los IMEI que han sido retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiempo mínimo de permanencia, y los cuales deberán ser conservados en el registro histórico de que trata el numeral 2.7.2.2.17. del artículo 2.7.2.2 de la presente resolución, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, entre el 1 y el 15 de julio y entre el 1 y el 15 de enero de cada año a todos los PRSTM, excluyendo a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los Proveedores de Red de Origen (PRO) que hacen uso del Roaming Automático Nacional, para que se verifique durante los meses de agosto y febrero de cada año, que dichos IMEI no están generando tráfico en la red. En los casos en que el PRSTM encuentre que alguno de los IMEI

retirados de la BDA Negativa se encuentra cursando tráfico, deberá proceder de manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqueo -reincidente-. Los PRSTM deberán reportar un IMEI con tipo reincidente por fuera del proceso antes indicado, siempre y cuando se trate de un IMEI que ha sido retirado por tiempo mínimo de permanencia y que haya sido identificado dentro del proceso de detección y control recurrente de equipos terminales móviles de que trata el artículo 2.7.3.12 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2. Solo aquel OMV que utilice un EIR propio, tendrá la obligación de contener en su BDO Negativa los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a otros PRSTM».

ARTÍCULO 52. Modificar el artículo 2.7.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE IMEI.** El registro en la BDA positiva del IMEI de los equipos importados se realizará durante el proceso de aduana y nacionalización de los ETM de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015 o aquel que lo sustituya o modifique.

Para el caso de los IMEI de ETM que hayan sido adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros o tráfico postal, corresponderá al usuario realizar el registro del IMEI ante el PRST con quien tiene contratados los servicios de telecomunicaciones; en estos casos los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Para el caso de las oficinas virtuales, los PRSTM dispondrán de una opción denominada «REGISTRE SU EQUIPO» como opción de primer nivel desplegada en el menú principal de la página de inicio de los sitios Web oficiales de los PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deberán disponer de personal de atención al cliente para que asista al usuario en el proceso de registro. Por su parte, para la atención telefónica, los PRSTM deberán disponer en el menú principal, la opción: «REGISTRE SU EQUIPO».

Para el procedimiento de registro de IMEI de los ETM que hayan sido adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros o tráfico postal, deberá darse cabal cumplimiento de lo siguiente:

a) Activación del equipo con la SIM: Al momento de la solicitud de registro por parte del usuario, el PRSTM le informará al usuario la necesidad de contar con la SIM en el ETM a registrar y de suministrar el número de la línea que se encuentra utilizando;

b) Verificación de la tenencia del ETM: Con el fin de verificar la propiedad o posesión del ETM, el PRSTM identificará al usuario y sus equipos terminales móviles asociados a través de sus sistemas de información de relación con el cliente. En caso de no hacerlo así, el PRSTM de forma inmediata debe enviar un SMS con un código de verificación al número de la línea suministrado por el usuario. Para continuar con el proceso de registro, el PRSTM debe solicitar al usuario que suministre el código recibido, confirmando así que se encuentra haciendo uso de la línea con la que utiliza el ETM;

c) Identificación del IMEI: El PRSTM debe identificar en la red el IMEI del equipo en proceso de registro y validar su consistencia, para de esta forma suministrar inmediatamente al usuario el IMEI detectado;

d) Confirmación y actualización de los datos de usuario: El PRSTM debe solicitar al usuario la confirmación del IMEI identificado;

e) Confirmación de Registro: El PRSTM debe confirmar al usuario el registro satisfactorio del equipo en la BDA Positiva y permitir la consulta de dichos datos.»

ARTÍCULO 53. Modificar el artículo 2.7.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.5. REGISTRO DE IMEI EN LA BDA PARA EQUIPOS TERMINALES MÓVILES IMPORTADOS CON DESTINO A PRUEBAS.** Cuando se presenten casos de ingreso al país de equipos terminales móviles con destino a pruebas en las redes móviles por parte de los fabricantes, y que tales equipos no requieran presentar carta de homologación ante la DIAN, será el ABD, a solicitud de los fabricantes, quien adelante el proceso de registro del IMEI del equipo terminal móvil en la BDA Positiva. Lo anterior, se debe realizar a través del siguiente procedimiento:

2.7.3.5.1. Identificación del fabricante: se realizará por una única vez, como requisito previo para solicitar la inclusión de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva.

2.7.3.5.1.1 Previo a cualquier solicitud de registro de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva, el fabricante debe identificarse ante el ABD, indicando los PRTSM con los cuales va a realizar las pruebas en sus redes móviles, así como los nombres y correos electrónicos de las personas del fabricante que serán las autorizadas para enviar la solicitud al ABD.

2.7.3.5.1.2. El ABD debe verificar con los PRSTM si el fabricante está realizando o realizará pruebas en sus redes móviles.

2.7.3.5.1.3. Si al menos un PRSTM responde de manera positiva, el ABD debe indicarle al fabricante que ha sido identificado de manera correcta, y por lo tanto puede solicitar el registro de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva.

2.7.3.5.1.4. Si ninguno de los PRSTM responde de manera positiva, el ABD deberá indicarle al fabricante que no ha sido identificado para la realización de pruebas en las redes móviles, y por lo tanto no puede solicitar el registro de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva.

2.7.3.5.1.5. El ABD deberá dar respuesta al fabricante en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la solicitud realizada por este último.

2.7.3.5.2. Inclusión de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva:

2.7.3.5.2.1. El fabricante envía al ABD el listado de IMEI de equipos de prueba.

2.7.3.5.2.2. El ABD debe adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la validez y procedencia.

2.7.3.5.2.3. El ABD debe cargar y registrar los IMEI en la BDA Positiva, independientemente que los equipos no estén homologados ante la CRC. No podrán ser objeto de este procedimiento los IMEI que se encuentren incluidos en las bases de datos positiva o negativa.

2.7.3.5.2.4. Previo al registro del IMEI en la BDA Positiva, el ABD debe eliminar cualquier bloqueo de IMEI no homologado en la BDA, en caso de tenerlo, y enviar la respectiva actualización a las BDO de los PRSTM.

2.7.3.5.2.5. El ABD deberá informar al fabricante el resultado del proceso de registro de IMEI en la BDA Positiva en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la solicitud.

2.7.3.5.3. Retiro de IMEI de equipos de prueba de la BDA Positiva:

2.7.3.5.3.1 El ABD deberá eliminar los registros de los IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva luego de 1 año de haber sido registrados.

2.7.3.5.3.2 El ABD deberá informar al fabricante cada vez que se retire el registro de un IMEI en la BDA Positiva.

2.7.3.5.3.3 El fabricante podrá solicitar nuevamente el registro del IMEI del equipo de prueba en la BDA Positiva, en caso de considerarlo necesario.»

ARTÍCULO 54. Modificar el artículo 2.7.3.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.7. PROCEDIMIENTO PARA INCLUIR UN IMEI EN LAS BASES DE DATOS NEGATIVAS**. A efectos de ingresar en las bases de datos negativas un IMEI que se reporta como hurtado o extraviado, debe haber constancia en el PRSTM del reporte de hurto o extravío por parte de un usuario, autoridad de policía, judicial o administrativa. A partir de lo anterior, el PRSTM incluirá en la BDO negativa, a efectos de bloquear cualquier intento de uso en las redes móviles, el IMEI del equipo terminal móvil asociado a los datos de que trata el numeral 2.7.2.1.14. del artículo de la presente resolución.

Para los IMEI que se reportan como hurtados o extraviados en otros países, los PRSTM deberán cargar en sus bases de datos negativas y dispositivos EIR, con periodicidad diaria y dentro de un plazo máximo de 48 horas siguientes a la fecha en que el IMEI de un operador contribuyente sea puesto en el directorio público de la GSMA, los IMEI con reporte de hurto o extravío de los países con los cuales se establezca el intercambio de las bases de datos negativas a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM), o producto del intercambio de información de los IMEI con las Bases de Datos Centralizadas de otros países.

Para la actualización de los datos de las BDO negativas con la BDA negativa y el bloqueo del equipo terminal móvil en las demás redes, los PRSTM y el ABD deberán proceder de manera tal que tanto en la actualización de la información a la BDA por parte del PRSTM que recibió el reporte de hurto o extravío, como la actualización que debe realizar la BDA hacia las BDO de los demás

PRSTM y el bloqueo del equipo, se realice en un tiempo máximo de veinticinco (25) minutos contados a partir del momento en que el usuario realizó el reporte de hurto o extravío del ETM.»

ARTÍCULO 55. Modificar el artículo 2.7.3.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.8. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** La etapa de verificación, que está conformada por los ciclos intra red e inter red, permitirá la detección de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos y los no registrados en la BDA Positiva, a partir del análisis de la información proveniente de los CDR de voz de las llamadas originadas y terminadas, de cada uno de los PRSTM.

2.7.3.8.1. Para el ciclo intra red: Cada PRSTM analizará diariamente sus CDR y los CDR de sus Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Proveedores de Red de Origen (PRO), e identificará en su propia red todos los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados y los no registrados, de acuerdo con los criterios definidos en el numeral 2.7.3.9.1 del artículo 2.7.3.9 de la presente resolución.

2.7.3.8.2. Cada PRSTM encargado del ciclo intra red de que trata el numeral 2.7.3.8.1 del artículo 2.7.3.8, deberá generar diariamente el siguiente reporte, el cual deberá estar disponible para la CRC y el Ministerio de TIC vía SFTP al día calendario siguiente a la identificación de los IMEI en el ciclo de detección intra red:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI
Total de IMEI únicos en la red.
Total de IMEI inválidos.
Total de IMEI sin formato.
Total de IMEI duplicados.
Total de IMEI no registrados en la BDA positiva
Total de IMEI válidos.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar agrupaciones o discriminaciones adicionales de los diferentes tipos de IMEI.

Adicionalmente, cada PRSTM deberá incluir en el reporte, de manera separada, la información de sus Operadores Móviles Virtuales y Proveedores de Red de Origen.

2.7.3.8.3. Cada PRSTM que identifique en su red IMEI sin formato, inválidos, no registrados, o duplicados, que correspondan a usuarios de Operadores Móviles Virtuales (OMV) o de Proveedores de Red de Origen (PRO) que hacen uso del Roaming Automático Nacional, deberán remitir dicha información a aquellos, junto con las IMSI con la cual cada IMEI fue utilizado, a más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la detección.

2.7.3.8.4. Para el ciclo inter red: Para proceder con la identificación de los IMEI duplicados entre las redes móviles de uno o más PRSTM, los PRSTM encargados del proceso intra red que trata el numeral 2.7.3.8.1 del presente artículo, deberán entregar al proceso de identificación de IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM, la siguiente información con la periodicidad descrita:

2.7.3.8.4.1. A más tardar al tercer (3er) día hábil de cada mes, remitir todos los IMEI que tuvieron actividad en sus redes en el mes inmediatamente anterior, de acuerdo con los criterios definidos en el artículo 2.7.3.9.

2.7.3.8.4.2. Remitir a requerimiento del proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM, para los IMEI identificados como repetidos en dos o más redes, los siguientes campos de los CDR de voz, discriminando el tipo de CDR (llamadas originadas y llamadas terminadas):

2.7.3.8.4.2.1. Hora inicio y hora de fin de cada llamada.
2.7.3.8.4.2.2. IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).
2.7.3.8.4.2.3. IMSI (International Mobile Subscriber Identity).
2.7.3.8.4.2.4. Coordenadas geográficas (latitud y longitud) de la celda de inicio y de fin de cada llamada.

2.7.3.8.4.3. Los CDR que remitirá el PRSTM según indica el numeral 2.7.3.8.4.2, deberán corresponder al tráfico cursado, tanto de llamadas originadas como terminadas, por dichos IMEI en el mes en que tuvieron actividad, de acuerdo con lo definido en el numeral 2.7.3.8.4.1.

2.7.3.8.5. Los PRSTM de manera conjunta deberán tener habilitado el acceso de la CRC y del Ministerio TIC a la información resultante del ciclo inter red del proceso de verificación ya sea a nivel de SFTP, SQL o Web, a fin de consultar la siguiente información:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI
Total mensual de IMEI recibidos de todos los PRSTM, discriminados por PRSTM.
Total mensual consolidado de IMEI únicos entre todas las redes
Total mensual de IMEI repetidos entre redes (identificados en dos o más redes).
Total mensual de IMEI detectados duplicados
Total mensual de IMEI detectados duplicados por simultaneidad de llamadas.
Total mensual de IMEI detectados duplicados por conflictos de tiempo y distancia.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar listados, agrupaciones o discriminaciones adicionales de los diferentes tipos de IMEI.

La información obtenida de dicha verificación será utilizada por la CRC para la realización y publicación de informes, y para la definición de medidas de ajuste y control a implementar de manera posterior por parte de los PRSTM.

PARÁGRAFO. El proceso de verificación de IMEI, conformado por los ciclos intra red e inter red, deberá disponer de las condiciones necesarias para que la información correspondiente al total de los IMEI detectados como duplicados, sin formato, inválidos y como no registrados, estén disponibles para consulta por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a su identificación. Pasado este periodo, dicha información deberá almacenarse por un período mínimo de un año».

ARTÍCULO 56. Modificar el artículo 2.7.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.9. CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** Para detectar diariamente los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados y los no registrados en la BDA Positiva, de manera diaria en el ciclo intra red y de manera mensual en el ciclo inter red, los PRST deberán tener en operación, un proceso de verificación conformado por los ciclos intra red e inter red.

2.7.3.9.1. En el ciclo intra red, el análisis de información de los CDR para el proceso de detección de IMEI estará a cargo de cada PRSTM (exceptuando los OMV y los PRO), quienes deberán dar cumplimiento a los siguientes criterios:

2.7.3.9.1.1. Inválidos: Realizar la confirmación de la validez del IMEI, a partir de la verificación de la existencia del TAC de cada IMEI en la lista de TAC de la GSMA o la lista de TAC de marcas y modelos homologados por la CRC;
2.7.3.9.1.2. Sin formato: Realizar la identificación de los IMEI sin formato, verificando su consistencia en relación con los estándares de la industria 3GPP TS 22.016 y TS 23.003, identificando IMEI que tengan una longitud diferente a 14 dígitos (sin incluir el dígito de chequeo -CD-, ni el dígito de reserva -SD-, ni el número de versión de software-VN) o que en su composición tenga al menos un carácter alfabético;
2.7.3.9.1.3. No registrados: identificar IMEI no registrados, a partir de la verificación de la existencia del IMEI en la BDA Positiva.
2.7.3.9.1.4. Duplicados: Detectar IMEI duplicados en la red de cada PRSTM, aplicando:
2.7.3.9.1.4.1. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que se traslapan en el tiempo, y
2.7.3.9.1.4.2. Conflicto tiempo distancia: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, que en un periodo de tiempo menor o igual a T (minutos) cursan llamadas a una distancia D (km) o más. Los valores de tiempo y distancia están definidos en la siguiente tabla:

No. parámetro	Tiempo	Distancia
1	0,8 min	2 km
2	2 min	5 km
3	2,8 min	7 km
4	4 min	10 km
5	5,6 min	14 km
6	7,2 min	18 km

No. parámetro	Tiempo	Distancia
7	10 min	25 km
8	14 min	35 km
9	18 min	45 km
10	60 min	150 km

2.7.3.9.1.4.3. Como criterio de consistencia entre el IMEI de un equipo terminal móvil y su tipo de conexión a la red de acceso, a efectos de apoyar el análisis que permita identificar los equipos con IMEI duplicado, el PRSTM puede hacer uso de campos adicionales del CDR, tales como el Mobile Station Classmark, para identificar los equipos que muestran características de operación que no son acordes con las que su identificación arroja (verificación de TAC).

2.7.3.9.2. En el ciclo inter red, el proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM realizado de manera conjunta por todos ellos, deberá tener en cuenta los siguientes criterios, los cuales deberán aplicar a los IMEI que remita cada PRSTM:

2.7.3.9.2.1. A más tardar al quinto (5) día hábil de cada mes, se deben consolidar los IMEI recibidos de los PRSTM, realizar el cruce de dichos IMEI, para identificar cuáles de estos se encuentran repetidos en dos o más redes, y solicitar a cada PRSTM encargado del ciclo intra red, el envío de los CDR de acuerdo con las condiciones definidas en los subnumerales 2.7.3.8.4.2. y 2.7.3.8.4.3. del numeral 2.7.3.8.7. del artículo 2.7.3.8. de la presente resolución.

2.7.3.9.2.2. A más tardar al séptimo (7) día hábil de cada mes, los PRSTM identificarán los CDR de los IMEI que fueron remitidos de acuerdo con las condiciones del literal anterior y enviarán la información de los respectivos CDR al proceso de detección de IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM.

2.7.3.9.2.3. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, se debe proceder a detectar los IMEI duplicados entre las redes de los PRSTM.

Para la detección de IMEI duplicados entre las redes de los PRSTM, se deberá aplicar:

a. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que se traslapan en el tiempo, y
b. Conflictos de tiempo y distancia entre llamadas cursadas con un mismo IMEI haciendo uso de diferentes IMSI a nivel nacional, atendiendo los siguientes criterios.
b.1. El proceso de detección debe configurarse con la ubicación (coordenadas de longitud y latitud) de todos los sectores de estaciones base a nivel nacional.
b.2. Para las llamadas en el periodo bajo análisis, cursadas con un mismo IMEI utilizando diferentes IMSI de una o varias redes, deberá determinarse que las mismas se realizaron en un periodo de tiempo menor o igual a T (minutos) a una distancia D (km) o más. Los valores de tiempo y distancia están definidos en la siguiente tabla:

No. parámetro	Tiempo	Distancia
1	0,4 min	1 km
2	0,8 min	2 km
3	1,2 min	3 km
4	1,6 min	4 km
5	2 min	5 km
6	2,4 min	6 km
7	2,8 min	7 km
8	3,2 min	8 km
9	3,6 min	9 km
10	4 min	10 km
11	4,8 min	12 km
12	5,6 min	14 km
13	6,4 min	16 km
14	7,2 min	18 km
15	8 min	20 km
16	10 min	25 km
17	14 min	35 km
18	16 min	40 km

No. parámetro	Tiempo	Distancia
19	18 min	45 km
20	60 min	150 km

2.7.3.9.2.4. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, deberá remitirse a todos los PRSTM el reporte con el listado de todos los IMEI, identificando si se encuentra duplicado y el nombre de los PRSTM donde tuvo tráfico, de tal forma que el PRSTM pueda adelantar las acciones de control pertinentes.»

ARTÍCULO 57. Modificar el artículo 2.7.3.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.10. PRIORIZACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** Las medidas continuas de control de ETM permitirán la depuración de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos y los no registrados en la BDA Positiva, a partir de los IMEI detectados en la etapa de verificación de equipos terminales móviles.

Para aplicar las medidas de control, los PRSTM deberán clasificar diariamente todos los IMEI identificados con actividad en la red para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes criterios, los cuales son excluyentes. La clasificación deberá ser realizada en el siguiente orden de priorización teniendo en cuenta las definiciones contenidas en el Título I:

2.7.3.10.1. Control de IMEI sin formato: Incluye los IMEI sin formato correcto.

2.7.3.10.2. Control de IMEI inválidos. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI inválidos.
- Tienen el formato correcto.
- No están registrados en la BDA positiva.

2.7.3.10.3. Control de IMEI duplicados. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI duplicados.
- Tienen el formato correcto.
- Cumplen una de las siguientes condiciones:
- El TAC del IMEI está en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.
- Son IMEI inválidos registrados en la BDA positiva.
- Son IMEI no homologados registrados en la BDA positiva.

2.7.3.10.4. Control de IMEI no registrados en la BDA positiva. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI no registrados en la BDA positiva.
- Tienen el formato correcto.
- El TAC está en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.

Los IMEI que sean clasificados en un día en alguna de estas categorías de Control de IMEI, no deben ser incluidos en días posteriores, mientras estén siendo sometidos a los respectivos procedimientos de control. Los IMEI que no sean clasificados en ninguno de los criterios de control, deberán reingresar a la etapa de verificación de equipos terminales móviles en días posteriores, siempre que presenten actividad en las redes.»

ARTÍCULO 58. Modificar el artículo 2.7.3.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.12. CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN Y CONTROL RECURRENTE DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** De acuerdo con la clasificación de que trata el artículo 2.7.3.10 de la presente resolución, los PRSTM deberán iniciar la detección y control de ETM de manera diaria para el ciclo intra red y mensual para el ciclo inter red.

Las actividades que deben desarrollar los PRSTM para cada uno de los IMEI identificados son las siguientes:

2.7.3.12.1. Actividades asociadas con el control de IMEI sin formato:

2.7.3.12.1.2. El PRSTM deberá implementar en su red las funcionalidades necesarias para impedir la operación de los IMEI sin formato. Para el caso de los OMV y PRO, será el proveedor de red quien deberá implementar esta funcionalidad.

2.7.3.12.2. Actividades asociadas con el control de IMEI inválidos:

2.7.3.12.2.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI inválido, el PRSTM debe enviar un mensaje SMS a los usuarios asociados con las IMSI con las cuales fue identificado dicho IMEI.

El mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

«Su equipo posee un IMEI inválido y será bloqueado definitivamente en 48 horas. Si lo compró en Colombia, reclame ante el vendedor del equipo».

2.7.3.12.2.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa el IMEI con tipo «inválido», luego de cumplido el plazo otorgado al usuario al que hace referencia el numeral 2.7.3.12.2.1.

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI duplicados en los ciclos intra e inter red:

2.7.3.12.3.1. Posterior a la identificación del IMEI duplicado, el PRSTM debe enviar a los usuarios asociados con las IMSI con las cuales fue identificado dicho IMEI teniendo actividad en los 30 días inmediatamente anteriores a la detección para el ciclo intra, o del mes inmediatamente anterior al mes de actividad para el ciclo inter, un mensaje SMS con el siguiente contenido:

«El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición dentro de los siguientes 30 días calendario».

Para los IMEI detectados en el ciclo intra red, el mensaje SMS debe ser enviado a los usuarios a más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI duplicado. Para los IMEI detectados en el ciclo inter red, el mensaje SMS debe ser enviado a más tardar el último día calendario del mes de identificación del IMEI duplicado por dicho ciclo.

2.7.3.12.3.2. Los usuarios notificados deberán presentar su documento de identificación y, en caso de tenerlos, los soportes de adquisición del equipo o cualquier otro insumo que permita evidenciar que el equipo es genuino y que no ha sufrido ningún tipo modificación en su IMEI. En todos los casos deberá presentar el formato del Anexo 2.6. del Título de Anexos, debidamente diligenciado, a través de los medios de atención al cliente físicos o virtuales.

El Anexo 2.6. se solicita con el fin de poner en conocimiento de las autoridades competentes los casos detectados con IMEI duplicado y no implica que los usuarios que lo diligencien vayan a tener servicio con el equipo que hace uso del IMEI duplicado.

Con el objeto de identificar que el equipo terminal, cuyo IMEI haya sido identificado como duplicado, no ha sufrido alteración del IMEI, el PRSTM deberá validar el número de documento de identificación del usuario en sus bases de datos internas de suscriptores, en conjunto con todos los soportes suministrados por los usuarios, el Anexo 2.6. del Título de Anexos diligenciado, así como cualquier otro insumo que permita evidenciar que el equipo terminal móvil no ha sido alterado.

En caso de que el usuario presente una factura de compra suministrada en un establecimiento nacional, la factura o documentos que soporten la adquisición legal del dispositivo, deberán relacionar los datos del Vendedor Autorizado por el Ministerio TIC para tal efecto.

2.7.3.12.3.3. El PRSTM, al momento de identificar el usuario del equipo duplicado que no demuestre evidencia de alteración de acuerdo con las verificaciones establecidas en el numeral 2.7.3.12.3.2., debe informarle que el equipo solo será autorizado a funcionar con las líneas que el usuario informe, y que cualquier cambio de línea o de operador lo debe informar al respectivo proveedor de servicios de su elección, a efectos que este último valide la condición de IMEI duplicado en la BDA negativa y procedan a configurar en sus EIR el IMEI junto con las IMSI de las líneas que el usuario solicite, previa verificación de los datos del usuario del equipo terminal móvil con los PRSTM que reportaron el IMEI duplicado a la BDA negativa. Asimismo, deberá informar a los demás usuarios que se presentaron a raíz de la notificación y cuya alteración sea demostrada de acuerdo con las verificaciones establecidas en el numeral 2.7.3.12.3.2., que el equipo del cual están haciendo uso no tendrá servicio al final del plazo informado.

2.7.3.12.3.4. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación a los usuarios del IMEI duplicado, el proveedor de red procederá a incluir en su EIR el IMEI duplicado asociándolo con la IMSI de la línea que usaba dicho IMEI y cuyo titular corresponda al del equipo duplicado que no demuestre evidencia de alteración de acuerdo con las verificaciones establecidas en el numeral 2.7.3.12.3.2. Para el caso de los OMV y PRO, y a menos que acuerden algo diferente, será el proveedor de red quien deberá incluir en su EIR la pareja IMEI-IMSI que estos le soliciten de conformidad con el numeral 2.7.3.12.3.

2.7.3.12.3.5. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de que trata el

numeral 2.7.3.12.3.1., el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa el IMEI con tipo «duplicado». Los PRSTM que reciban el reporte de IMEI duplicado a través del ABD, deberán incluir el IMEI en sus BDO Negativa sin asociarlo a una IMSI específica en el EIR. El registro en la BDA positiva correspondiente al IMEI duplicado debe conservarse.

2.7.3.12.3.6. Luego del vencimiento del plazo para que el usuario allegue sus soportes, el PRSTM procederá a poner en conocimiento de las autoridades competentes de los casos relacionados con los IMEI detectados duplicados, adjuntando como mínimo y sin limitarlo a ello la siguiente información:

2.7.3.12.3.6.1. Soportes técnicos de la detección del IMEI duplicado y la relación de las IMSI que fueron identificadas haciendo uso del IMEI junto con los datos de los usuarios asociados a las mismas.

2.7.3.12.3.6.2. Información respecto de la marca y modelo correspondiente al TAC del IMEI duplicado.

2.7.3.12.3.6.3. Formatos del Anexo 2.6. del Título de Anexos, debidamente diligenciados por los usuarios de los equipos cuyo IMEI está duplicado.

2.7.3.12.3.6.4. Información del IMEI interno (obtenido mediante la marcación *#06#) y el IMEI externo (impreso en el ETM), para los casos en que el usuario haya presentado físicamente el equipo.

2.7.3.12.3.7. Cuando la autoridad competente informe al PRSTM que se ha determinado que un equipo con IMEI duplicado fue efectivamente manipulado, reprogramado, remarcado, o modificado, y dicho equipo corresponde al cual fue autorizado el uso de una o varias IMSI, el PRSTM deberá eliminar en el EIR la asociación del IMEI duplicado con las IMSI relacionadas con dicho terminal en un término de 24 horas a partir de la recepción de dicha información. Así mismo, procederá a eliminar el registro en la BDA positiva y en caso de que se determine el usuario del equipo genuino por parte de la autoridad competente, se procederá a registrarlo en la BDA positiva y a programar su IMSI (o IMSIs) en el EIR del PRSTM.

2.7.3.12.3.8. Cuando un IMEI incluido en las bases de datos negativas con tipo «duplicado» sea objeto de reporte por hurto o extravío, se deberá proceder a retirar del EIR la IMSI correspondiente a la línea que realiza el reporte y cargar el IMEI en la base de datos de la GSMA, marcándolo como duplicado de acuerdo a los procedimientos y códigos utilizados para tal fin en dicha base de datos.

2.7.3.12.3.9. En caso de que ninguno de los usuarios de los equipos con el IMEI duplicado objeto de notificación se presente por alguno de los canales definidos para tal fin, el PRSTM procederá a bloquear el IMEI en las bases de datos negativas con el tipo «duplicado». Si como producto del bloqueo se presentan usuarios de equipos con el IMEI duplicado objeto de notificación, el PRSTM deberá proceder de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2.7.3.12.3.2. al 2.7.3.12.3.5.

2.7.3.12.4. Actividades asociadas con el control de IMEI no registrados en la BDA positiva:

2.7.3.12.4.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no registrado en la BDA positiva, y previa verificación de la validez del formato del IMEI, el PRSTM debe enviar a los usuarios asociados con las IMSI con las cuales fue identificado dicho IMEI, un mensaje SMS informando sobre las medidas que adoptará el PRSTM en caso de que el usuario no registre en un plazo de veinte (20) días calendario el ETM detectado, y la opción que tiene de registrar el ETM a través de los distintos medios de atención al cliente establecidos en Capítulo 1 del Título II de la presente resolución.

2.7.3.12.4.2. Durante los veinte (20) días calendario siguientes contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.5.1, el PRTSM podrá utilizar cualquier mecanismo que tenga disponible para realizar notificaciones adicionales a los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del presente artículo.

2.7.3.12.4.3. Si dentro de los veinte (20) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.4.1, no se ha producido el registro del ETM, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo «No registrado».

PARÁGRAFO 1. Con el fin de maximizar la probabilidad de recepción de información por parte de los usuarios, los PRTSM podrán utilizar mecanismos adicionales a los establecidos en el presente artículo, los cuales incluyen SMS flash, USSD, mensajes en banda, enrutamiento a IVR o sistemas de atención al cliente, llamadas telefónicas, entre otros, a fin de recordar al usuario sobre la condición del IMEI de su ETM y las acciones a tomar.

Los mensajes que sean remitidos a través de dichos mecanismos adicionales, siempre deberán contener el problema identificado respecto del equipo del usuario (esto es si es IMEI sin formato, equipo no registrado, IMEI duplicado o IMEI inválido) así como la consecuencia que tendrá dicha situación, indicando si procede alguna acción por parte del usuario (esto es el registro o la presentación de los soportes de adquisición, según corresponda en cada caso).

PARÁGRAFO 2. Las actividades de control de que trata el presente artículo serán iniciadas por los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los Proveedores de Red de Origen (PRO) que hacen uso del Roaming Automático Nacional, a más tardar a los dos (2) días siguientes del recibo de información por parte del PRSTM en cuya red fue realizada la detección de IMEI.»

ARTÍCULO 59. Modificar el artículo 2.7.3.14. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.7.3.14. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UN IMEI DE LA BASE DE DATOS NEGATIVA.** Todo equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado o extraviado, podrá ser excluido de las Bases de Datos Negativas previo recibo del reporte de recuperación del equipo, actividad que podrá realizar únicamente el PRSTM que incluyó dicho reporte en la base de datos negativa, dando cumplimento a lo establecido en el numeral 2.7.2.1.15. del artículo 2.7.2.1. de la presente resolución.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas y registrados en las Bases de Datos Positivas, para lo cual el PRSTM tendrá un plazo máximo de 60 horas continuas contadas a partir de que el usuario adelante el procedimiento contenido en el artículo 2.7.3.4. de la presente resolución.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -inválido-, no podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -duplicado-, no podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas.

Respecto del retiro de un equipo terminal móvil de las bases de datos negativas, los datos en las BDO de los PRSTM deberán ser actualizados de conformidad con la novedad de retiro del IMEI de la BDA negativa.

Para el reporte de retiro del IMEI de las BDO y la BDA negativas, el PRSTM y el ABD deberán proceder de manera inmediata con la actualización de la información en la BDA negativa por parte del PRSTM que recibió el reporte de recuperación del equipo o, una vez haya finalizado el procedimiento de registro. De igual forma, el PRSTM y el ABD deberán proceder con la actualización de la BDA negativa hacia las BDO negativas de los demás PRSTM, para que el desbloqueo del equipo terminal móvil se realice en un tiempo máximo de veinticinco (25) minutos contados a partir del momento en que el PRSTM informó a la BDA sobre el retiro del ETM. En los casos en los que se reciban varios reportes sobre un mismo IMEI provenientes de diferentes PRSTM, el retiro de las bases de datos negativas no se producirá hasta tanto no se reciba el reporte de recuperación en todos los PRSTM donde el IMEI haya sido reportado por hurto o extravío.»

ARTÍCULO 60. Modificar el artículo 2.8.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.8.2.2. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**. Las personas naturales o jurídicas solicitantes de la autorización para la venta al público de ETM deben registrar su solicitud a través de los mecanismos digitales que disponga el Ministerio de TIC, informados a través de las páginas Web de dicho Ministerio, cumpliendo con el lleno de los siguientes requisitos, de acuerdo con la naturaleza del solicitante:

2.8.2.2.1. Cuando el solicitante de la autorización sea una asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro debidamente registrada ante la Cámara de Comercio, y en cuyas actividades descritas en su objeto social se encuentre la de servir como agremiación de comerciantes de equipos terminales móviles, el solicitante deberá contar con un número mínimo de cien (100) asociados o miembros, quienes para todos los efectos deberán individualmente tener registrado en su RUT como actividad económica la de comercio al por menor de equipos de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados. El interesado en este caso registrará en su solicitud la siguiente información:

a. Nombre de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro registrada ante la Cámara de Comercio.
b. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal.
c. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario.

d. Nombre, apellidos, tipo de identificación y número de identificación del representante legal de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro registrado ante la Cámara de Comercio, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal.
e. Dirección de notificaciones registrada ante la Cámara de Comercio, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal, así como ciudad, correo electrónico y teléfono de contacto.
f. Nombre de las personas naturales o jurídicas registradas ante la Cámara de Comercio que son asociadas o miembros de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro.
g. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario de cada uno de los asociados o miembros de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro.
h. Nombre, apellido y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del representante legal de cada uno de los asociados o miembros de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro, registrada ante la Cámara de Comercio.
i. Nombre o denominación del (los) establecimiento (s) de comercio de cada uno de los asociados o miembros de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro, registrada ante la Cámara de Comercio. Lo anterior, relacionando en una lista el total de los establecimientos de comercio de cada asociado o miembro en su calidad de persona jurídica o natural.
j. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio de las personas naturales o jurídicas registradas ante la Cámara de Comercio que son asociadas o miembros de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro, ciudad, así como el teléfono de contacto.

El solicitante deberá consignar en la solicitud la información relacionada en el presente numeral de manera idéntica a la que aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal y en el Registro Único Tributario de cada uno de sus asociados o miembros.

Para el efecto, el Representante Legal de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro deberá verificar rigurosamente, previa presentación de la solicitud de autorización, la información requerida en los numerales 2.8.2.2.2. y 2.8.2.2.3. del presente artículo, respecto de sus asociados o miembros, contra los documentos de cada uno de ellos expedidos por las autoridades respectivas, cuya vigencia no sea superior a tres (3) meses a la fecha de presentación de su solicitud. Para tal efecto, el representante legal en comento, aportara una certificación donde conste que éste realizó debidamente la verificación del cumplimiento de requisitos dispuestos en el presente artículo a todos sus asociados o miembros, así como que también realizó una visita a cada uno de los establecimientos de comercio que serán objeto de la autorización.

El Representante Legal de la asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro será responsable de la información certificada y cualquier inconsistencia o error en dicha información, será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, entidad que en ejercicio de sus competencias adelantará la investigación a que hubiere lugar.

Los documentos a que se ha hecho referencia no serán presentados al Ministerio de TIC dentro del trámite de autorización, ya que los mismos sólo serán parte de la verificación que realiza el Representante Legal de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro.

2.8.2.2.2. Cuando el solicitante de la autorización sea una persona natural, ésta debe estar debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y su actividad económica en el RUT debe ser la de comercio al por menor de equipos de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados o comercio al por menor en establecimientos no especializados, y deberá diligenciar en su solicitud la siguiente información:

a. Nombre de la persona natural, tal y como aparece en el Registro de Matrícula Mercantil.
b. Tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación de la persona natural registrada ante la Cámara de Comercio.
c. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Registro de dicha matrícula.
d. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario.
e. Dirección de notificaciones, ciudad, así como correo electrónico y teléfono de contacto.
f. Nombre del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante.
g. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante, ciudad y teléfono de contacto.

2.8.2.2.3. Cuando el solicitante de la autorización sea una persona jurídica, ésta debe estar debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y su actividad económica en el RUT debe ser la de comercio al por menor de equipos de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados o comercio al por menor en establecimientos no especializados, y deberá diligenciar en su solicitud la siguiente información:

a. Razón social o denominación social de la sociedad registrada ante la Cámara de Comercio.
b. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal.
c. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario.
d. Nombres, apellidos y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del representante legal, registrado ante la Cámara de Comercio.

e. Dirección de notificaciones, ciudad, correo electrónico y el teléfono de contacto.
f. Nombre del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante.
g. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante, ciudad y teléfono de contacto.

PARÁGRAFO 1. El Ministerio de TIC consultará directamente con las entidades respectivas, el Certificado de Existencia y Representación Legal y el Certificado de Matricula Mercantil de las personas que solicitan autorización, pero en caso de que dichos documentos no se encuentren actualizados en los sistemas de información de que disponga la Cámara de Comercio, excepcionalmente, el Ministerio de TIC podrá solicitar directamente al interesado en el trámite, la complementación de información, señalando esta motivación en su requerimiento.

En todo caso, el interesado deberá aportar dentro del trámite de solicitud de autorización el Registro Único Tributario.

PARÁGRAFO 2. Conforme a la naturaleza jurídica del solicitante, el objeto social del Certificado de Existencia y Representación Legal o Registro de Matrícula Mercantil, según aplique, debe incluir entre sus actividades descritas la venta de equipos terminales móviles.»

ARTÍCULO 61. Modificar el artículo 2.8.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.8.2.3. SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN INCOMPLETAS**. El Ministerio de TIC requerirá por una sola vez al interesado, al constatar que una solicitud de autorización ya radicada está incompleta, en los siguientes eventos: cuando no cumple con el lleno de requisitos exigidos por la regulación de la CRC, cuando alguno de los documentos requeridos sea ilegible o cuando se encuentren inconsistencias entre la información suministrada en la solicitud y la información verificada por parte del Ministerio de TIC. Lo anterior, por medio de los mecanismos digitales que disponga el Ministerio TIC y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que el solicitante proceda con la complementación de la información en el término máximo de un mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte la información requerida comenzará a correr el término para expedir la autorización. El requerimiento de complementación interrumpirá los términos establecidos dentro del trámite de autorización.

Si la respuesta de complementación de información del interesado hacia el Ministerio de TIC nuevamente sigue incompleta o presenta inconsistencias, el Ministerio de TIC procederá con el rechazo de la solicitud. Si transcurrido el término de un mes el interesado no ha aportado la información, se entenderá que éste ha desistido tácitamente de su solicitud y se procederá con el archivo de la solicitud. En todo caso el interesado podrá presentar nuevamente su solicitud y se dará inicio a un nuevo trámite.»

ARTÍCULO 62. Modificar el artículo 2.8.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.8.2.5. TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN**. La solicitud deberá presentarse por medio de los mecanismos digitales dispuestos por el Ministerio TIC. Para tal efecto el interesado es responsable de la veracidad de la información suministrada en el diligenciamiento de dicha solicitud.

El Ministerio de TIC decidirá dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la radicación completa de la solicitud de autorización. Antes de que venza dicho término, el Ministerio de TIC notificará la Decisión de Autorización al interesado, lo cual podrá realizar conforme a las reglas establecidas en el Capítulo IV del Código de Procedimiento y Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dicha autorización deberá expedirse a través del formato establecido en el ANEXO 2.6. del TÍTULO DE ANEXOS y deberá contener un Número Único de Verificación, el cual será asignado al momento de su expedición de conformidad con las reglas previstas en el artículo 2.8.2.6. de la presente resolución.

Antes de expedir la autorización, el Ministerio de TIC revisará el Sistema de Información Integral de Autorizados -SIIA-, con el objeto de evitar la doble autorización.

PARÁGRAFO. El Ministerio de TIC dentro del trámite de expedición de la Decisión de Autorización, podrá realizar visitas a los establecimientos de comercio cuando lo considere necesario, a efectos de verificar la información suministrada por el solicitante. Las referidas visitas podrán ser realizadas directamente por el Ministerio de TIC o por un tercero designado por dicho Ministerio.»

ARTÍCULO 63. Modificar el parágrafo del artículo 2.8.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**PARÁGRAFO.** En virtud de la autorización dada por el ARTÍCULO 2.2.11.3 del Decreto 1078 de 2015, los PRSTM no requerirán de una Decisión de Autorización expedida por el Ministerio de TIC. Para los casos en que un PRTSM no tenga asignado un Número Único de Verificación, éste deberá solicitar la asignación de dicho número mediante comunicación dirigida al Ministerio de TIC, Entidad que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes dará respuesta al PRTSM con la respectiva asignación.»

ARTÍCULO 64. Modificar el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**TÍTULO III.**

MERCADOS RELEVANTES

CAPÍTULO 1.

CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES, MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE Y LA EXISTENCIA DE POSICIÓN DOMINANTE EN DICHOS MERCADOS

SECCIÓN 1. PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 3.1.1.1. OBJETO. El Capítulo 1 del Título III establece las condiciones, metodologías y criterios para llevar a cabo lo siguiente:

a) La definición de los mercados relevantes de los servicios postales y servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.
b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados relevantes definidos;
c) La determinación de la existencia de posición dominante dichos mercados; y,
d) La determinación de las medidas regulatorias aplicables a estos mercados relevantes, las cuales deberán fundamentarse en el análisis de las condiciones de competencia de tales mercados.

ARTÍCULO 3.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El Capítulo 1 del Título III se aplica a todos los servicios respecto de los cuales la CRC ejerce sus competencias regulatorias, de conformidad con lo establecido en la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 3.1.1.3. PRINCIPIOS DE LA REGULACIÓN POR MERCADOS RELEVANTES. El propósito fundamental de la regulación por mercados relevantes expedida por la CRC es promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios, fomentar la inversión y garantizar la prestación eficiente y continua de los servicios, tanto en términos de calidad como de cobertura. Todo esto se realiza con el objetivo de mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los habitantes del territorio nacional. En este sentido, las medidas deben ser temporales y proporcionales al nivel de competencia que se logre alcanzar.

SECCIÓN 2. CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES

ARTÍCULO 3.1.2.1. ANÁLISIS DE SUSTITUIBILIDAD. Para llevar a cabo la definición de mercados relevantes, la CRC realizará un análisis de sustituibilidad de la demanda. Este análisis se basará en evidencia, tanto cuantitativa como también cualitativa, y en él se evaluará la reacción de los consumidores ante variaciones en los precios o cambios en las características de los productos o servicios, la entrada de nuevos oferentes, la oferta de nuevos productos o servicios o cambios en la calidad con la que se proveen.

Dentro de la evidencia mencionada se podrán incluir estudios sobre las características y usos de los productos o servicios, la estimación de funciones de demanda, el análisis de la relación estadística entre los precios, la consolidación de resultados de encuestas, el análisis de información cualitativa o histórica sobre el comportamiento de prestadores del servicio y usuarios, así como también la estimación de los costos asociados al cambio en la demanda de los usuarios (switching costs), entre otros y según corresponda.

Por otra parte, la CRC podrá llevar a cabo análisis de sustituibilidad de la oferta en el proceso de definición de mercados relevantes siempre que sea metodológicamente correcto y permita la adecuada especificación de las dimensiones producto y geográfica del mercado relevante correspondiente.

ARTÍCULO 3.1.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES. Con base en el análisis descrito en el artículo anterior, la CRC procederá a definir los mercados relevantes, tanto minoristas como también mayoristas, con el fin de determinar los servicios que los componen.

Para lo anterior, la CRC podrá utilizar la prueba del monopolista hipotético, siempre que sea metodológicamente adecuado y viable según la información disponible.

En el caso de que un mercado relevante sea de dos o más lados, en el proceso de definición de este mercado, la CRC verificará la existencia de las externalidades de red propias de dicha estructura de mercado, siempre que la disponibilidad de información lo permita.

Por su parte, el límite geográfico de los mercados relevantes se definirá en función de la homogeneidad de la competencia a lo largo de un territorio, donde la distribución de los consumidores dentro de este será el primer indicio, tanto cualitativo como cuantitativo, de dicho límite geográfico.

ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE. Para determinar los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, se analizará lo siguiente:

a) Condiciones actuales de competencia en el mercado relevante. Con el fin de caracterizar el nivel de competencia en el mercado relevante, la CRC estudiará las cuotas de mercado, la concentración, las economías de escala, las economías de alcance, así como las barreras de entrada y salida, ya sean técnicas, económicas o normativas, según corresponda. Adicionalmente, la CRC analizará el ámbito geográfico para agrupar los municipios que tienen condiciones de competencia comunes. En caso de evidenciarse la existencia de fallas de mercado a nivel minorista, la CRC incluirá en el análisis el comportamiento de los mercados de insumos (mayoristas) dentro de la cadena de valor del mercado relevante que está siendo analizado.

En caso de que el mercado relevante respectivo haga parte de una estructura caracterizada por la presencia de dos o más lados, el análisis de las condiciones actuales de competencia por parte de la CRC podrá incluir elementos como: la existencia de externalidades de red indirectas que conectan las demandas de los diferentes lados del mercado, la estructura de precios establecida en cada uno de los lados que lo conforman, las interacciones de los grupos de usuarios de cada lado del mercado y los costos asociados al cambio en la demanda de los consumidores (switching costs).

b) Competencia potencial en el corto y mediano plazo. Dada la rápida evolución tecnológica y la expansión de coberturas en los mercados relevantes, la CRC adelantará un estudio desde la perspectiva de la sustituibilidad de la oferta y competencia potencial con el propósito de identificar si se espera que se intensifique la competencia en el mercado relevante. Para efectos de lo anterior, se analizará si existen productos o servicios diferentes a la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y postales que pudieran tener influencia o incidencia en los mercados identificados como relevantes. En los mercados de dos o más lados, el análisis involucrará todos los lados del mercado.

c) Efectividad de la aplicación del derecho de competencia. La CRC estudiará la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex post en el mercado relevante analizado.

ARTÍCULO 3.1.2.4. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES. En el Anexo 3.1. y Anexo 3.3. del Título de Anexos se relacionan los mercados relevantes de telecomunicaciones y postal, respectivamente, identificados por la CRC.

ARTÍCULO 3.1.2.5. MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE. La CRC, con base en la verificación del cumplimiento simultáneo de los tres criterios descritos en el artículo 3.1.2.3. de la presente resolución determinará los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, partiendo de los mercados relacionados en artículo 3.1.2.4. de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. En el Anexo 3.2. y Anexo 3.4. del Título de Anexos se relacionan los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante de telecomunicaciones y postal, respectivamente, identificados por la CRC.

PARÁGRAFO 2. En un período no inferior a dos años, la CRC revisará las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación ex ante. Los operadores interesados podrán solicitar esta revisión antes de que se cumpla dicho periodo, siempre que demuestren de manera fundada y razonable ante la CRC la necesidad de realizarla. Para tal efecto, el operador interesado deberá adjuntar a su solicitud un sustento técnico y económico, aportando evidencia que permita a la CRC determinar si el problema previamente identificado ha sido corregido.

SECCIÓN 3. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE POSICIÓN DOMINANTE EN MERCADOS RELEVANTES SUJETOS A REGULACIÓN EX ANTE

ARTÍCULO 3.1.3.1. OPERADORES CON POSICIÓN DOMINANTE. Para identificar a los operadores que ostentan posición dominante en un mercado relevante susceptible de regulación ex ante, la CRC realizará un análisis de competencia en el cual se tenga en cuenta, entre otros criterios, los indicadores de concentración y de participación de los operadores en el mercado, así como un análisis prospectivo de la evolución del mercado.»

ARTÍCULO 65. Modificar el artículo 4.1.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.2.6. OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada cuando demuestren fundada y razonablemente ante la CRC, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados a partir de la respectiva solicitud, que la interconexión causaría alguno de las siguientes consecuencias:

4.1.2.6.1. Daños a la red.
4.1.2.6.2. Perjuicio o riesgo para los operarios.
4.1.2.6.3. Afectaciones a los servicios prestados por el proveedor a quien se solicita la interconexión.

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que se niegue a otorgar la interconexión está obligado a presentar, en su argumentación ante la CRC, las alternativas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

En caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, estas podrán acudir ante la CRC para iniciar un trámite administrativo de solución de controversias sobre los puntos en desacuerdo. Lo resuelto por la CRC será de obligatorio acatamiento por las partes, sin perjuicio de las acciones que puedan iniciarse ante otras autoridades y de las sanciones por incumplimientos regulatorios a que haya lugar.»

ARTÍCULO 66. Modificar el artículo 4.1.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.2.8. SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN.** Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el proveedor informará dicha situación a la CRC y podrá solicitarle autorización para la suspensión temporal de la interconexión. La CRC podrá autorizar la suspensión temporal de la interconexión, ordenar las medidas que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben tomar para que ésta sea restablecida en las condiciones apropiadas, o autorizar la desconexión definitiva, según sea el caso, conforme lo dispuesto en el artículo 4.1.7.5 del de la presente resolución.

Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser suspendida sin que medie autorización previa por parte de la CRC. En estos casos, el proveedor que procedió a suspender la interconexión debe informar de ello a la CRC a más tardar el día hábil siguiente al de la suspensión, exponiendo en detalle las razones que le condujeron a tomar la decisión.»

ARTÍCULO 67. Modificar el artículo 4.1.2.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.2.10. TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE INTERCONEXIÓN.** Previa autorización de la CRC, los acuerdos de interconexión podrán terminarse en los siguientes casos:

4.1.2.10.1. Cumplimiento del plazo contractual o de sus prórrogas.

4.1.2.10.2. Extinción de la calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las partes.

4.1.2.10.3. Imposibilidad de cualquiera de las partes para continuar ejerciendo su objeto social.

4.1.2.10.4. Incumplimiento de la obligación de transferir los saldos netos provenientes de la remuneración de la interconexión de acuerdo con lo establecido en el ARTÍCULO 4.1.7.6 de la presente resolución.

4.1.2.10.5. Mutuo acuerdo entre las partes.

4.1.2.10.6. Daño a la red, perjuicio para los operarios y afectaciones a los servicios prestados por el proveedor otorgante de la interconexión.

En los casos en que la terminación de la relación de acceso o interconexión sea de mutuo acuerdo, los proveedores solamente deberán informar y acreditar dicha circunstancia ante la CRC, junto con las medidas implementadas para minimizar el impacto de la terminación en los usuarios, con una antelación de al menos un (1) mes previo a la fecha en que se acordó cesar los efectos de la relación. En estos casos, con la respuesta mediante la cual la CRC acuse el recibo de la comunicación de los proveedores se entenderá autorizada la terminación, salvo que, en ejercicio de sus funciones, la CRC, de oficio o a solicitud de parte, solicite información adicional sobre la terminación de la relación. En este último caso, no se podrá terminar la relación hasta tanto la CRC la autorice luego de haber recibido la información adicional y siempre que se acredite que la afectación a los usuarios será mínima.»

ARTÍCULO 68. Modificar el numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

«**4.1.6.2.1. Parte General:**

1. Descripción de la(s) red(es) de telecomunicaciones, o de los recursos susceptibles de acceso por parte de otro proveedor.
2. Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso o la interconexión.
3. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso o la interconexión, el cual no podrá ser superior a 30 días.
4. Plazo sugerido del acuerdo.
5. Procedimiento para revisar el acuerdo de acceso o de interconexión.
6. Causales de suspensión o terminación del acuerdo.
7. Mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión.
8. Mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información.
9. Procedimientos y mecanismos para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incluyendo políticas de seguridad que deben aplicarse.
10. Los diferentes instrumentos de garantía aceptados por el operador para amparar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo. Como alternativa a la constitución de garantías, el solicitante podrá elegir entre las siguientes opciones

a) Pago anticipado o prepago de las obligaciones derivadas del acuerdo y del valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que, en caso de impagos, el otorgante del acceso o interconexión pueda proceder con la suspensión provisional y la desconexión definitiva;
b) Pago anticipado o prepago de las obligaciones derivadas del acuerdo y, en adición, la constitución de una garantía por el valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que, en caso de impagos, el otorgante del acceso o interconexión pueda proceder con la suspensión provisional y la desconexión definitiva.»

ARTÍCULO 69. Modificar el artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.1. COMITÉ MIXTO DE INTERCONEXIÓN Y/O ACCESO (CMI).** En los acuerdos de acceso o interconexión, en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, o de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, se deberá conformar un CMI. El CMI tendrá la función de vigilar el desarrollo de la relación de acceso o de interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El CMI estará compuesto paritariamente por representantes de ambos proveedores.

Cuando un proveedor convoque al CMI para discutir un determinado requerimiento, este deberá discutirse en el CMI dentro de un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la convocatoria. Si en dicho plazo los proveedores no llegan a un acuerdo directo en el CMI, los proveedores podrán solicitar el inicio de un trámite administrativo de solución de controversias. En cada reunión del CMI de que trata este artículo, se levantará un acta sobre los temas tratados.»

ARTÍCULO 70. Modificar el artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS.** Los proveedores podrán acordar el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas.

Si no hay acuerdo entre las partes, el proveedor que recaude debe realizar las transferencias al proveedor beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato, la servidumbre o las condiciones impuestas por la CRC, para la recepción de la información requerida para facturar a los usuarios.

Si la transferencia no se efectúa en los plazos previstos, se reconocerán al proveedor beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir, sin perjuicio de las acciones de orden sancionatorio que puedan adelantar las entidades de control y vigilancia correspondientes con ocasión de posibles incumplimientos de la regulación.»

ARTÍCULO 71. Modificar el artículo 4.1.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.4. RENUNCIA O TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ORIGINADA EN LA IMPOSICIÓN DE UNA SERVIDUMBRE O EN LA FIJACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESO Y/O DE INTERCONEXIÓN.** Cuando la relación de acceso, uso e interconexión, originada ya sea en la imposición de servidumbre por parte de la CRC o en un contrato celebrado para tal fin, no se encuentre operativa, el proveedor que solicitó el acceso, uso e interconexión o el proveedor que lo otorgó podrán renunciar a la relación, previa autorización de la CRC, caso en el cual la relación de acceso, uso e interconexión dejará de tener efectos.

En estos casos, la CRC deberá verificar que la renuncia o solicitud de terminación se haga de buena fe, sin que implique abuso del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al otro proveedor y no afecte a los usuarios o al servicio».

ARTÍCULO 72. Modificar el artículo 4.1.7.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.5. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN.** Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.

Mientras no se otorgue esta autorización, las condiciones del acceso o la interconexión deben mantenerse. En consecuencia, no se podrán limitar, suspender o terminar tales acuerdos, so pena de que quien ejecutó, motivó o patrocinó esta conducta sea objeto de acciones sancionatorias a cargo de las autoridades de inspección, vigilancia y control correspondientes».

ARTÍCULO 73. Modificar el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.6. DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS NETOS.** Cuando en el seno del CMI el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones constate que durante dos (2) períodos consecutivos de conciliación no se han llevado a cabo, dentro de los plazos acordados o fijados por la CRC, la transferencia total de los saldos provenientes de la remuneración del acceso o interconexión, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones procederá a la desconexión provisional del otro proveedor, hasta tanto se supere la situación que generó la desconexión. Para el efecto, cada proveedor deberá informar previamente a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre las medidas que cada uno adoptará respecto de sus usuarios con la finalidad de minimizar los efectos de tal desconexión. Lo anterior sin perjuicio de que la CRC en ejercicio de sus funciones, de oficio o a solicitud de parte, solicite información adicional para efectos de hacer un seguimiento a la desconexión informada.

La reconexión se dará inmediatamente en el momento en que cese completamente la situación que generó dicha desconexión provisional y bajo las mismas condiciones que estaban en operación al momento de esta.

Si la falta de transferencia de los saldos totales provenientes de la remuneración de la relación de acceso y/o interconexión en los plazos acordados o fijados por la CRC, se mantiene después de tres (3) periodos consecutivos de conciliación, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones podrá proceder a la terminación de la relación de acceso y/o interconexión, previa autorización por parte de la CRC, siempre que garantice la mínima afectación a los usuarios.

Si antes de que la CRC autorice la terminación definitiva de la relación se lleva a cabo el pago de los saldos totales a que hace referencia el inciso anterior, no podrá autorizarse la terminación definitiva.

PARÁGRAFO. Para efectos de garantizar la celebración del CMI de que trata el presente artículo, el proveedor deberá asegurarse de que los mecanismos utilizados para su convocatoria resulten idóneos y efectivos. En consecuencia, ante la no comparecencia al CMI del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los saldos o ante la falta de colaboración en la constatación de

las condiciones de la transferencia de los saldos, el proveedor afectado podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo.»

ARTÍCULO 74. Modificar el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN.** Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique.

La renovación de los instrumentos que contengan las garantías deberá realizarse al menos con un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

Las partes deberán definir de común acuerdo la periodicidad y los criterios a ser tenidos en cuenta al momento de determinar el monto a ser garantizado. Ante la falta de acuerdo, esta actualización se realizará semestralmente, para lo cual se deberán tener en cuenta las proyecciones de tráfico esperado para el período de un año. En los casos en los que ya exista historial de tráfico, la estimación del tráfico esperado para el periodo de un (1) año deberá tener en cuenta el tráfico efectivamente cursado el año anterior.

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, como para disminuirlo, según lo determinen las proyecciones de tráfico correspondientes.

Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones que requieran el acceso, uso e interconexión elegir entre los instrumentos que contengan las garantías o el mecanismo de aseguramiento de los pagos para garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor que brinda la interconexión o el acceso que haya sido aprobada por la CRC.

PARÁGRAFO 1. El monto a ser cubierto deberá calcularse en lo relacionado con los costos variables y fijos considerando los tiempos asociados a los procesos de conciliación pactados entre las partes asociados al periodo de conciliación, tiempo límite de recepción de información, tiempo para la transferencia de saldos, tiempo para la citación y realización del CMI al que se refiere el artículo 4.1.7.6 de la presente resolución y el plazo previsto para que pueda aplicarse la suspensión provisional a la que hace referencia el citado artículo. Con relación a la contabilización de los costos fijos, en adición al plazo anteriormente definido, se deberá considerar un estimativo del tiempo que debe trascurrir para que la CRC autorice la desconexión definitiva de que trata el artículo 4.1.7.6. mencionado.

PARÁGRAFO 2. En el marco de una relación de interconexión, el solicitante también podrá exigir al otorgante de la interconexión la constitución de garantías para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del acuerdo. En este caso, para amparar el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del acuerdo, el otorgante del acceso o interconexión podrá elegir entre los instrumentos de garantías contenidos en la OBI del solicitante o entre las siguientes opciones:

a) Pago anticipado o prepago de las obligaciones derivadas del acuerdo y del valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que, en caso de impagos, el otorgante del acceso o interconexión pueda proceder con la suspensión provisional y la desconexión definitiva;
b) Pago anticipado o prepago~~,~~ de las obligaciones derivadas del acuerdo y, en adición, la constitución de una garantía por el valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que, en caso de impagos, el otorgante del acceso o interconexión pueda proceder con la suspensión provisional y la desconexión.

Si se llegase a identificar que una de las partes de la relación de interconexión es el receptor de los saldos netos, en tanto dicha situación continue en el tiempo, no deberá constituir una garantía en favor de la otra parte.»

ARTÍCULO 75. Modificar el artículo 4.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST.** Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:

4.2.2.1.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el Capítulo 1 del Título IV, en las disposiciones del Capítulo 2 del Título IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT) siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. De acuerdo con lo anterior, los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.1.2.6. del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV,

4.2.2.1.3. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.1.4. Garantizar a los PCA o IT la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones, cumpliendo al menos con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación.

4.2.2.1.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, para lo cual contarán con veinte (20) días hábiles. Las demoras en la activación de los códigos cortos atribuibles a los PCA o IT no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes, incluidas todas las actividades que lo anterior comporte.

4.2.2.1.6. Dar traslado a los PCA e IT de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicaciones cuando las mismas no se refieran a los servicios de telecomunicaciones que soportan dicha provisión. En caso de que se cobre el traslado de dichas solicitudes, el precio del traslado debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan celebrar los PCA, IT y PRST, respecto de la atención de solicitudes referidas a la provisión de contenidos y aplicaciones.

4.2.2.1.7. Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los PCA o IT que accedan a su red.

4.2.2.1.8. Abstenerse de exigir a los PCA o IT información relativa a sus clientes como requisito para proporcionar el acceso a sus redes.

4.2.2.1.9. Abstenerse de exigir a los PCA o IT condiciones referidas al contenido, calidad, clientes, publicidad o cualquier otro aspecto relativo a la provisión de contenidos y aplicaciones, diferentes a las necesarias para garantizar la seguridad de las redes o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SECCIÓN del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II y, en especial, de las reglas previstas en el ARTÍCULO 2.1.18.4. del citado título respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Dicha información, de acuerdo con los principios de leal competencia y buena fe, en ningún caso podrá ser utilizada por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

4.2.2.1.10. Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV. Adicionalmente, el PRST debe velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto a ser enviados, teniendo en cuenta la implementación de colas para dicho tráfico, entre otras medidas, para evitar el rechazo de los mismos.

4.2.2.1.11. Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de IT y PCA.

4.2.2.1.12. Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los PCA para la provisión de sus servicios a través de su red.

4.2.2.1.13. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o IT asignatario, o por solicitud del IT que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el IT que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. En todo caso, los IT deberán implementar procesos de verificación de identidad de los PCA que los seleccionen o elijan, con el fin de evitar la suplantación de identidad.

4.2.2.1.15. Establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herramientas tecnológicas a cargo de cada parte para prevenir fraudes a

través de sus respectivas redes, plataformas o sistemas y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

4.2.2.1.16. Desactivar el código o los códigos cortos correspondientes, previa información a la CRC, cuando exista sentencia ejecutoriada en la que se establezca que se cometió un delito que involucre el uso de códigos cortos. El PRST deberá entregar a la Comisión una copia de la sentencia mencionada.»

ARTÍCULO 76. Modificar el artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA.** Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes:

4.2.2.2.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el Capítulo 1 del Título IV, en las disposiciones del Capítulo 2 del Título IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2.2.2.2. Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del Capítulo 2 del Título IV.

4.2.2.2.3. Suministrar al PRST la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SECCIÓN 6 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO I y en especial de las reglas previstas en el ARTÍCULO 2.1.13.5 del citado título respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2.2.2.4. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.2.5. Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para solicitar la asignación de códigos cortos.

4.2.2.2.6. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el Capítulo 2 del Título IV.

4.2.2.2.7. Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo –push– a aquellos usuarios que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.

4.2.2.2.8. Abstenerse de solicitar al PRST, de forma directa o a través de los Integradores Tecnológicos, la habilitación de un código corto que ya se encuentra previamente habilitado en la red de ese PRST. La obligación del PCA aplica únicamente respecto a la red del mismo PRST, permitiendo que el código corto sea habilitado en otras redes donde existan relaciones de acceso independientes.»

ARTÍCULO 77. Modificar el artículo 4.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.2.3.1. OBLIGACIÓN DE REGISTRO.** Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos. Esa información estará disponible para consulta en la página que la CRC disponga para ello.»

ARTÍCULO 78. Modificar el artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.7.2.2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED VISITADA.** Para la provisión de la instalación esencial de roaming automático nacional, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red visitada las siguientes:

4.7.2.2.1. Realizar las adecuaciones requeridas al interior de su red para soportar los requerimientos de tráfico proveniente de usuarios a ser atendidos mediante roaming automático nacional.

4.7.2.2.2. Realizar la autenticación automática de los usuarios de la red origen e implementar medidas que garanticen su traspaso a la red origen sin demoras injustificadas cuando sale de su zona de cobertura.

4.7.2.2.3. Asegurar la interoperabilidad de los servicios prestados de voz, SMS y datos, y de aquellos servicios complementarios que sean factibles desde el punto de vista técnico, así como el nivel de calidad asociado, de acuerdo con las condiciones ofrecidas en su propia red y dando cumplimiento a los niveles de calidad definidos en la regulación.

4.7.2.2.4. Garantizar que se realice de forma automática el registro y activación de un usuario en roaming cuando cambia de zona de cobertura entre la red origen y la red visitada, sin que esto implique una exigencia de continuidad en las comunicaciones activas al momento de cambio de red.

4.7.2.2.5. Entregar al Proveedor de la red origen la información mensual de tráfico cursado de manera detallada, relacionando al menos el nodo y la ubicación geográfica, necesaria para la conciliación del pago de la instalación esencial.

4.7.2.2.6. Entregar dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada mes a la CRC, a través mecanismo de reporte que esta determine, y al Proveedor de Red Origen a través del medio que acuerden el Proveedor de Red Visitada y el Proveedor de Red Origen, el tráfico de voz, SMS y datos cursado por usuarios que se encuentran en RAN. Dicha información deberá ser reportada a nivel de estación base identificada con el nombre determinado en la variable número 13 del formato 3 de la Resolución MinTIC 175 de 2021 o de aquella que la modifique, adicione o sustituya, incluyendo su ubicación geográfica (latitud, longitud) en coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales con seis cifras decimales, para cada día del mes.

4.7.2.2.7. Informar al Proveedor de la Red de Origen el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional. Cuando el Proveedor de Red Origen y el Proveedor de Red Visitada no lleguen a un acuerdo sobre el esquema de conexión, deberá implementarse el esquema de conexión denominado «Home Routing» para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, para servicios de voz.

4.7.2.2.8. Informar al Proveedor de la Red de Origen el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de datos. Cuando el Proveedor de Red Origen y el Proveedor de Red Visitada no lleguen a un acuerdo sobre el esquema de conexión, deberá implementarse un esquema de conexión directa que garantice las condiciones de seguridad requeridas en el marco del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, el cual deberá incluir como mínimo:

4.7.2.2.8.1. El establecimiento de un protocolo de túnel que cumpla con la especificación técnica 3GPP TS 29.060, y

4.7.2.2.8.2. El establecimiento de los mecanismos de seguridad definidos en la especificación técnica 3GPP TS 33.210, garantizando que su implementación permita adoptar medidas de estrategias de filtrado de paquetes (como mínimo, uso de direcciones de origen IP válidas y de rutas que estén dentro de los rangos de subred declarados). El Proveedor de Red Visitada debe asumir los costos propios a que haya lugar al interior de su red en virtud de la presente obligación.

4.7.2.2.9. Ofrecer y suministrar, en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de Roaming Automático Nacional únicamente en la zona geográfica especificada de acuerdo con las necesidades y la solicitud del Proveedor de Red Origen. En caso de que no sea posible limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional únicamente a las zonas solicitadas, el Proveedor de la Red Visitada deberá:

(i) Informar al Proveedor de la Red de Origen, previo a la provisión de Roaming Automático Nacional, las zonas cercanas o aledañas a las zonas solicitadas en donde no sea posible limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional; y

(ii) Demostrar fundada y detalladamente ante el Proveedor de la Red de Origen, para cada zona cercana o aledaña a las zonas solicitadas, las razones de orden técnico que impiden limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional.

En el evento en que el Proveedor de Red de Origen requiera el acceso a la instalación esencial en un nivel de desagregación geográfica mayor al municipal, el Proveedor de Red Visitada deberá suministrársela, a menos que demuestre fundada y detalladamente que existen restricciones técnicas o de disponibilidad que impidan otorgar el acceso a dicha instalación esencial en ese nivel de desagregación, evento en el cual, deberá suministrar la instalación al menos a nivel municipal.

Para efectos de lo señalado en este numeral, el Proveedor de la Red Visitada deberá en todo caso actuar en forma diligente y de buena fe y deberá suministrarle al Proveedor de la Red de Origen toda la información necesaria para verificar la imposibilidad de limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional a las zonas solicitadas.»

ARTÍCULO 79. Modificar el artículo 4.7.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.7.2.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED ORIGEN.** Para el acceso y uso de la instalación esencial de roaming, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red origen, las siguientes:

4.7.2.3.1. Solicitar el Roaming Automático Nacional directamente al proveedor o proveedores de redes y servicios móviles, informando las proyecciones de tráfico a un (1) año, diferenciadas de acuerdo con el servicio a ser soportado y las zonas geográficas requeridas, identificadas al menos a nivel de municipio o en una mayor desagregación geográfica de acuerdo con las necesidades del Proveedor de Red Origen. Dichas proyecciones serán revisadas, en conjunto por los dos proveedores involucrados, al menos cada tres (3) meses, con el objeto de revisar el comportamiento del tráfico de cada zona geográfica.

4.7.2.3.2. Garantizar que los terminales que sean comercializados por el Proveedor de Red Origen, soporten el Roaming Automático Nacional, y sean compatibles con las bandas de frecuencia de la red visitada.

4.7.2.3.3. Pagar el valor acordado por concepto de la remuneración por el acceso y uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, así como los cargos de acceso que resulten aplicables a los servicios prestados. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. de la presente resolución, en caso de que el Proveedor de la Red Visitada explique y demuestre la imposibilidad de limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional únicamente a las zonas solicitadas, el Proveedor de la Red de Origen deberá remunerar el Roaming Automático Nacional provisto en las zonas cercanas o aledañas a las zonas solicitadas, de conformidad con lo establecido en la Sección 4 del Capítulo 7 del TÍTULO IV de la presente resolución.

4.7.2.3.4. Informar a sus usuarios el tipo de terminales móviles aptos para realizar roaming automático nacional, las zonas de cobertura propias y en roaming, para los diferentes servicios ofrecidos, los servicios/funcionalidades que no se encuentran incluidos cuando su servicio sea ofrecido a través de roaming, tarifas aplicables, y todas aquellas condiciones necesarias de conformidad con el régimen de protección a usuarios contenido en el CAPÍTULO I del TÍTULO II o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.

4.7.2.3.5. Informar a la red visitada aquellas zonas donde no requiera más hacer uso del roaming automático nacional para uno o más servicios, dado que cuenta con cobertura propia para atender tales servicios. La información deberá actualizarse al menos una vez cada trimestre.

4.7.2.3.6. Informar al Proveedor de la Red Visitada el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, para servicios de voz, SMS y datos.

4.7.2.3.7. Asumir los costos a que haya lugar, para garantizar las condiciones de seguridad requeridas en el marco del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, cuando se opte por una conexión directa para servicios de datos. Dichos costos son aquellos asociados al establecimiento de un protocolo de túnel entre el GGSN del Proveedor de Red Origen y el SGSN del Proveedor de Red Visitada mediante una interfaz Gp que cumpla con la especificación técnica 3GPP TS 29.060, y los mecanismos de seguridad definidos en la especificación técnica 3GPP TS 33.210 que sean requeridos al interior de la red del Proveedor de Red Origen.»

ARTÍCULO 80. Adicionar el parágrafo 3 al artículo 4.10.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«PARÁGRAFO 3. En aquellos casos en que un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones haya accedido y se encuentre utilizando la infraestructura elegible de otro proveedor, este último podrá solicitarle al primero la formalización de la relación de acceso y uso. Esta solicitud deberá contener como mínimo la información a que hacen referencia los numerales 1, 2, 3 y 6 en lo relacionado con la infraestructura elegible que se está utilizando y con los elementos instalados en dicha infraestructura.»

ARTÍCULO 81. Modificar el artículo 4.10.1.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.10.1.9. ESTRUCTURACIÓN DE GARANTÍAS.** El proveedor de infraestructura elegible podrá exigir al proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones solicitante la constitución de instrumentos de garantía, bajo principios de proporcionalidad y razonabilidad, del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el acuerdo o que se deriven de los actos de fijación de condiciones de acceso y uso que expida la CRC, sin perjuicio de que las partes pacten otros objetos de amparo.

PARÁGRAFO: En la compartición de infraestructura de telecomunicaciones, será aplicable lo dispuesto en los artículos 4.1.6.2 y 4.1.7.7. del TÍTULO IV en materia de instrumentos de garantía o pago anticipado como alternativa o complemento de la garantía del pago de obligaciones derivadas de la relación de acceso.»

ARTÍCULO 82. Modificar el artículo 4.16.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 4.16.1.1. OBLIGACIÓN DE PROVEER ACCESO A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.** Los OMR (Operadores Móviles de Red) deberán poner a disposición de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles catalogados como Operadores Móviles Virtuales (OMV) el acceso a sus redes bajo la figura de Operación Móvil Virtual para la prestación de servicios a los usuarios, incluidos voz, SMS, datos y los servicios complementarios inherentes a la red de que disponga, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente capítulo. Para el cumplimiento de la presente obligación podrá usarse la infraestructura propia del OMR y la infraestructura de terceros con quien el OMR tenga relaciones de acceso, uso e interconexión.»

ARTÍCULO 83. Modificar el numeral 4.16.1.3.2. del artículo 4.16.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**4.16.1.3.2.** Informar las proyecciones de crecimiento de usuarios y tráfico mensual para los primeros doce (12) meses, discriminadas de acuerdo con el servicio a ser soportado. Tales proyecciones constituyen un referente para que el OMR identifique las adecuaciones requeridas de su red. Dichas proyecciones serán revisadas por los proveedores como mínimo cada tres (3) meses, para lo cual se tendrá en cuenta la participación real del OMV en el mercado, con el fin de que OMR pueda efectuar las adecuaciones en su red, conforme el crecimiento de tráfico del OMV.»

ARTÍCULO 84. Modificar el artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 5.1.3.1. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM), deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para redes de acceso móviles de cuarta generación o 4G (EUTRAN):

- Porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos en la red de acceso para 4G.

- Porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en 4G.

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de voz provisto a través de redes móviles, están consignados en el ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS. Para la verificación del cumplimiento de indicadores deberá darse aplicación a la metodología contenida en dicho anexo.

PARÁGRAFO. Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional y los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo para las comunicaciones que se cursen bajo alguna de estas modalidades.»

ARTÍCULO 85. Modificar el artículo 5.1.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 5.1.3.9. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA.** Cada OMR deberá entregar al MinTIC el mapa de cobertura con periodicidad trimestral, a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la CRC en coordinación con dicho Ministerio. Este mapa de cobertura debe evidenciar el nivel de señal en cada área en que prestan su servicio, incluyendo igualmente una leyenda asociada a los niveles de señal por cada tipo de tecnología (Rxlev – GSM, RSCP – UMTS, RSRP – LTE, SS-RSRP – 5G NR o el parámetro acorde a la tecnología usada) y los demás parámetros con los que se generó el mapa.»

ARTÍCULO 86. Modificar el artículo 5.1.5.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 5.1.5.2. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS.** Los PRST deberán informar al usuario las siguientes condiciones:

5.1.5.2.1. Al momento de la instalación del servicio, el PRST deberá informar a qué título se entregan los equipos instalados en el domicilio del usuario (gratuito, préstamo, arrendamiento o comodato, entre otros), y suministrar la marca y modelo junto con la copia física del manual del equipo de comunicación inalámbrica, o la información referente a los medios en los que el usuario puede realizar la consulta electrónica de dicho manual. El PRST deberá contar con prueba de la entrega de la anterior información, bien sea física o electrónica, según el medio que haya elegido el usuario para recibirla, cuando este no haya elegido un medio para su entrega, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el PRST cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será entregada a través de medio físico.

Así mismo, el PRST a través de su página Web u otros medios electrónicos o digitales, deberá suministrar sugerencias de instalación del dispositivo en el domicilio que optimicen el aprovechamiento del acceso inalámbrico, considerando como mínimo los siguientes aspectos:

- Recomendaciones sobre la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, de forma que se reduzcan las interferencias o bloqueo relacionado con: teléfonos inalámbricos, Interferencia por muros o paredes, otros equipos inalámbricos en viviendas vecinas, y número de terminales inalámbricos al mismo tiempo.

- Explicación sobre los efectos que en la velocidad de navegación pueden generar la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, y el acceso simultáneo de varios equipos a través del acceso a Internet contratado.

5.1.5.2.2. El PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que le permita conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, entre otros.»

ARTÍCULO 87. Adicionar el artículo 5.1.5.3 a la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 5.1.5.3. CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN DE FIBRA ÓPTICA.** Las conexiones de datos en el territorio nacional denominadas para su comercialización como «Fibra óptica» deberán garantizar que el servicio sea prestado a través de una red de fibra óptica cuyo alcance llegue directamente al sitio de instalación del servicio del usuario bajo arquitectura Fiber To The Home (FTTH).»

ARTÍCULO 88. Modificar el artículo 6.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.2. PRINCIPIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación son los siguientes:

6.1.1.2.1. Neutralidad: Los recursos de identificación serán administrados teniendo en cuenta que los asignatarios podrán utilizar cualquier tecnología para la prestación de sus servicios, siempre que se garantice el uso eficiente y se preserve la interoperabilidad de plataformas, servicios o aplicaciones y el interfuncionamiento de redes.

6.1.1.2.2. Buena fe: Los recursos de identificación serán administrados respondiendo a la necesidad de garantizar su uso eficiente y velando por guardar la rectitud, lealtad y honestidad en dicha administración.

6.1.1.2.3. Eficacia: Los recursos de identificación deben ser administrados e implementados de manera eficaz, de forma tal que sean asignados y usados teniendo en cuenta las atribuciones definidas por el Administrador de los Recursos de Identificación.

6.1.1.2.4. Eficiencia: Los recursos de identificación deben ser administrados, asignados e implementados de manera eficiente dada su naturaleza finita o escasa, velando porque sea óptimo su aprovechamiento en aras de generar competencia y calidad, en beneficio de los usuarios. Este principio se hace extensivo a las proyecciones de utilización del recurso que se contemplan en las solicitudes de asignación.

6.1.1.2.5. Imparcialidad, igualdad y no discriminación: Los recursos de identificación se asignarán de manera imparcial tomando en cuenta los procedimientos establecidos, siempre y cuando el solicitante cumpla con los requisitos fijados en la regulación, para dar así un tratamiento equitativo y no discriminatorio en el proceso de asignación.»

ARTÍCULO 89. Modificar el artículo 6.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.3. ESTADOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los recursos de identificación administrados por la CRC podrán encontrarse en los siguientes estados:

6.1.1.3.1. Recurso de identificación atribuido: Recurso dado de alta en un plan, con el fin de que pueda ser solicitado y asignado bajo las condiciones establecidas para el efecto.

6.1.1.3.2. Recurso de identificación en reserva: Recurso atribuido pero no disponible temporalmente para solicitud o asignación.

6.1.1.3.3. Recurso de identificación disponible: Recurso atribuido y que puede ser asignado al solicitante que cumpla las condiciones establecidas para el efecto.

6.1.1.3.4. Recurso de identificación asignado: Recurso atribuido respecto del cual se autorizó el uso bajo unas condiciones específicas.

6.1.1.3.5. Recurso de identificación no asignable: Recurso atribuido que no puede ser asignado por razones de estructura y operatividad propia del mismo.

6.1.1.3.6. Recurso de identificación implementado en el uso asignado: Recurso asignado que ha sido implementado en una red y está cumpliendo efectivamente la función para la cual se solicitó.

6.1.1.3.7. Recurso de identificación no implementado: Recurso asignado que no ha sido implementado en una red.»

ARTÍCULO 90. Modificar el artículo 6.1.1.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.4. PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los criterios para la planificación de los recursos de identificación son los siguientes:

6.1.1.4.1. Cuando se supere el 75% de asignación de los recursos atribuidos, y no se cuente con otra atribución destinada para la misma finalidad.

6.1.1.4.2. Cuando se identifique, de oficio o a solicitud del sector, una necesidad de adopción de un recurso de identificación para soportar la operación de algún servicio o aplicación en particular, o se requiera la modificación de alguna de las condiciones de atribución vigentes.

6.1.1.4.3. Cuando organismos internacionales o autoridades locales realicen cambios en las recomendaciones, estándares o planes técnicos adoptados para la estructuración de los recursos de identificación, y que dicha actualización implique cambios en la planeación previamente establecida.

De cumplirse alguno de los criterios mencionados, el Administrador de los Recursos de Identificación realizará un análisis para estimar la demanda del recurso de identificación para un periodo no inferior a 5 años, para lo cual tendrá en cuenta entre otras recomendaciones y estándares internacionales.

A partir del análisis realizado, la CRC podrá modificar las atribuciones para cubrir los requerimientos del sector en el periodo mencionado, lo cual se reflejará en el SIGRI y se comunicará a los interesados. También podrá realizar nuevas atribuciones, caso en el cual se deberán definir las respectivas reservas con el propósito de que el proceso de asignación se lleve a cabo de una manera ordenada, así como establecer los requisitos y el procedimiento de asignación, los criterios de uso eficiente, los mecanismos de verificación de uso, las causales de recuperación y las demás condiciones particulares que resulten aplicables a la nueva atribución.

Cuando dentro de la actividad de planeación se identifica alguna afectación a los usuarios de los servicios asociados, se concertará un cronograma de migración que permita al asignatario efectuar los cambios y ajustes técnicos del caso, así como un programa de educación que permita mitigar al máximo dicha afectación.

Cuando se identifique, de oficio o a solicitud del ente encargado, la necesidad de realizar modificaciones por razones de seguridad nacional no resultará aplicable expresamente el procedimiento de planificación dispuesto, sino el mecanismo que la CRC considere más expedito para llevar a cabo las modificaciones.»

ARTÍCULO 91. Modificar el artículo 6.1.1.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** El Administrador de los Recursos de Identificación, asignará, de oficio o a petición de los solicitantes recursos de identificación para lo cual tendrá en cuenta las atribuciones definidas para cada recurso que se encuentren registradas en el SIGRI.

La asignación de los recursos de identificación no genera costo, por lo que los asignatarios no podrán cobrar remuneración alguna a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización correspondiente.

PARÁGRAFO. Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte, para lo cual el nuevo asignatario deberá cumplir los requisitos de asignación correspondientes.

En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos.»

ARTÍCULO 92. Modificar el artículo 6.1.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.6. OBLIGACIONES.** Las obligaciones del Administrador de los Recursos de Identificación y de los asignatarios de esos recursos son las siguientes**:**

6.1.1.6.1 OBLIGACIONES PARA DEL ADMINISTRADOR DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

6.1.1.6.1.1. Desarrollar sus actividades teniendo en cuenta los principios previstos para el efecto en el artículo 6.1.1.2 de la presente resolución.

6.1.1.6.1.2. Garantizar en todo momento la disponibilidad de recursos de identificación según la realidad del mercado.

6.1.1.6.1.3. Tramitar todas las solicitudes relacionadas con recursos de identificación, así como detectar los posibles usos ineficientes con el fin de ejecutar el procedimiento de recuperación correspondiente.

6.1.1.6.1.4. Adoptar decisiones teniendo en cuenta la protección de los usuarios, la promoción de la competencia y el desarrollo del sector.

6.1.1.6.1.5. Poner a disposición el estado de los recursos de identificación que administra, así como cualquier otra información relacionada que considere necesaria para garantizar la transparencia en la administración que realiza, para lo cual empleará el SIGRI. Toda la información mencionada deberá estar actualizada.

6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

6.1.1.6.2.1. Demostrar que los recursos de identificación se usan eficientemente según la solicitud y la consecuente asignación por parte de la Comisión.

6.1.1.6.2.2. Utilizar el recurso de identificación en la forma y aplicación específica para la que le ha sido asignado.

6.1.1.6.2.3. No vender ni comercializar los recursos de identificación Tampoco cederlos ni transferiros hasta que no se tenga la autorización del Administrador de los Recursos de Identificación.

6.1.1.6.2.4. Implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.

6.1.1.6.2.5. Facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación.

6.1.1.6.2.6. Tramitar su inscripción en el portal de trámites de la CRC o aquel sistema que lo sustituya, como requisito administrativo para la asignación de los recursos de identificación.

6.1.1.6.2.7. Mantener actualizada su información en el portal de trámites de la CRC o aquel sistema que lo sustituya. Cuando el asignatario deje de prestar sus servicios, se recuperen o se

acepte la devolución de todos los recursos de identificación que le sean asignados, deberá cancelar el registro realizado en portal de trámites de la CRC, sin perjuicio de que esta Entidad conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.

6.1.1.6.2.8. Implementar los recursos de identificación asignados dentro del término establecido para el efecto, el cual será contado a partir de la ejecutoria del acto administrativo de asignación.

6.1.1.6.2.9. Tener en cuenta los estados de los recursos de identificación registrados en el SIGRI. En el mismo sentido, los PRST deberán considerar ese estado al momento de la implementación de los recursos de identificación en sus redes, de tal forma que se garantice que estos se encuentren en estado de asignación. En todo caso, los recursos de identificación que hayan sido recuperados o se encuentren en estado disponible no podrán estar implementados en la red de los PRST, para lo cual el asignatario deberá informar a los PRST lo correspondiente, una vez la decisión de recuperación se encuentre ejecutoriada.

6.1.1.6.2.10. Devolver de manera oportuna aquellos recursos que ya no use o no necesite, en concordancia con los criterios de uso eficiente definidos.

6.1.1.6.2.11. Usar herramientas y mecanismos que resulten necesarios para garantizar que los recursos de identificación se utilizan conforme fueron asignados.»

ARTÍCULO 93. Modificar el artículo 6.1.1.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.7. DEVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los asignatarios de los recursos de identificación podrán devolver al Administrador de los Recursos de Identificación aquellos recursos que ya no utilicen, para lo cual deberán remitir los requisitos establecidos en el numeral 6.1.7.1. a través del trámite unificado de recursos de identificación o de correo electrónico. Una vez el asignatario ha formalizado la devolución mediante el envío de la totalidad de los requisitos, el Administrador de los Recursos de Identificación procederá a aplicar el procedimiento establecido en el numeral 6.1.7.2. del presente artículo, y se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

6.1.1.7.1. REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

6.1.1.7.1.1. Relación de los recursos a devolver.

6.1.1.7.1.2. Aclaración sobre si el recurso de identificación fue implementado efectivamente o no en el uso asignado.

6.1.1.7.1.3. Motivo de la devolución del recurso de identificación.

6.1.1.7.1.4. Declaración y justificación de posibles afectaciones a los usuarios por efecto de la devolución del recurso.

6.1.1.7.1.5. Cualquier otra información que considere necesaria.

6.1.1.7.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

El Administrador de los Recursos de Identificación verificará que la solicitud de devolución contenga todos los requisitos establecidos para el efecto y analizará si la devolución del recurso de identificación podría causar afectaciones a los usuarios o al correcto funcionamiento del servicio de telecomunicaciones asociado.

En caso de que la aceptación de la devolución del recurso no incida en el correcto funcionamiento del servicio asociado, el Administrador de los Recursos de Identificación expedirá el respectivo acto administrativo que acepta la devolución, y posteriormente procederá a cambiar su estado en el SIGRI.

En caso de que la aceptación de la devolución del recurso incida en el correcto funcionamiento del servicio asociado, se procederá a establecer un plan de devolución en conjunto con el asignatario de tal manera que se minimicen los posibles impactos. Una vez finalizado el plan de devolución se cambiará el estado del recurso en el SIGRI y se expedirá el respectivo acto administrativo particular que acepta la devolución.

PARÁGRAFO. Los recursos que hayan sido implementados en el uso asignado podrán ser puestos en estado de reserva por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de Identificación al momento de aceptar la devolución, con el objeto de minimizar posibles riesgos técnicos a la hora de una nueva implementación. Aquellos recursos devueltos

que no hayan sido implementados en el uso asignado quedarán en estado disponible una vez quede en firme el acto administrativo particular mediante el cual se acepta su devolución.»

ARTÍCULO 94. Modificar el artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.1.1.8. RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas.

6.1.1.8.1. El Administrador de los Recursos de Identificación remitirá un oficio de apertura de actuación administrativa de recuperación al asignatario donde justifique las razones por las cuales se ha identificado el presunto uso ineficiente del recurso, especificando expresamente las faltas a los criterios de uso eficiente o las causales de recuperación en las que está incurriendo, con el objeto de garantizar el derecho a la defensa y al debido proceso.

6.1.1.8.2. Una vez obtenida la respuesta del asignatario, esta será analizada por el Administrador de los Recursos de Identificación. Se podrá solicitar–la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso.

6.1.1.8.3. En caso de proceder la recuperación, se expedirá y notificará la respectiva resolución de recuperación de los recursos de identificación contemplados en el inicio de la actuación administrativa particular. En la decisión se contemplará el establecimiento de tiempos en estado de reserva en el caso que el Administrador de los Recursos de Identificación los considere aplicables. La decisión de recuperación se informará a todos los PRST para que procedan con la desactivación de ese recurso en su red, según corresponda.

6.1.1.8.4. Una vez en firme el acto administrativo particular de recuperación, se registrarán las respectivas modificaciones de estado de los recursos recuperados en el SIGRI.

PARÁGRAFO 1. En el evento de que pueda haber usuarios afectados por la recuperación de algún recurso de identificación, el Administrador de los Recursos de Identificación otorgará un plazo para la transición, que no podrá ser menor a seis (6) meses ni superior a un (1) año, para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a dichos usuarios. Pasado este plazo, los recursos recuperados podrán ser puestos en estado «reservado» por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de Identificación antes de pasar a estado «disponible», con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación**.**

PARÁGRAFO 2. El procedimiento de recuperación previsto en este artículo no se aplicará cuando el asignatario manifieste en forma expresa que no utiliza los recursos de identificación asignados. En este caso, la CRC analizará la situación manifestada por el asignatario y de, considerarlo pertinente, expedirá una resolución que cambie el estado del recurso de identificación de «asignado» a «disponible» en el SIGRI.

PARÁGRAFO 3. En las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos iniciadas por las causales señaladas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. de la presente resolución, la CRC podrá ordenar, en el acto de apertura de la actuación administrativa, la suspensión temporal del uso del recurso de identificación. Dicha suspensión se mantendrá durante el trámite administrativo y no podrá exceder un plazo máximo de seis (6) meses.»

ARTÍCULO 95. Modificar el artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.1.1. ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Los códigos cortos se componen por cadenas de 5 y 6 dígitos según la siguiente distribución:

Estructura de la numeración de códigos cortos

2 dígitos	*3 o 4 dígitos*
Identificador de modalidad del servicio	*Identificador del contenido o aplicación*
Código corto para SMS y USSD	

Los primeros dos dígitos conforman el identificador de modalidad de servicio, a través del cual se identifica la modalidad de compra, el tipo de servicio, el contenido específico o el costo del servicio

provisto a través del código corto. Los siguientes 3 o 4 dígitos, según sea el caso, conforman el identificador del contenido o aplicación».

ARTÍCULO 96. Modificar el artículo 6.4.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.1.2. MODALIDADES DE SERVICIOS A QUE SE ATRIBUYE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Los códigos cortos para SMS y USSD~~,~~ se atribuyen a las modalidades de servicios de compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, servicios gratuitos para el usuario y servicios exclusivos para adultos, de conformidad con las especificaciones dispuestas en el SIGRI.

Independientemente de la modalidad del servicio, a través de los códigos cortos solo se deberán enviar mensajes comerciales o publicitarios y mensajes transaccionales, según la asignación efectuada por esta Comisión.

PARÁGRAFO 1. Para la utilización de códigos cortos a través de USSD, la marcación se deberá realizar de la siguiente manera: *CÓDIGO CORTO#. Las demás combinaciones de números que se encuentren dentro del esquema establecido en la especificación técnica 3GPP TS 22.090, podrán ser utilizadas por los PRST única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red.

PARÁGRAFO 2. Los códigos cortos que no hayan sido atribuidos a una modalidad de servicio podrán ser utilizados por los PRST única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red. En todo caso, a través de los códigos mencionados no podrán enviarse mensajes a los usuarios.»

ARTÍCULO 97. Modificar el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.1.3. ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Podrán solicitar y ser asignatarios de códigos cortos los PCA y los integradores tecnológicos (IT) que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, así como los PRST en su condición de PCA.

Los PCA e IT extranjeros podrán ser asignatarios de códigos cortos siempre que hayan establecido una sucursal en Colombia, en los términos de las disposiciones legales y reglamentarias previstas para el efecto.»

ARTÍCULO 98. Modificar el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Para solicitar numeración de códigos cortos, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin, la siguiente información:

6.4.2.1.1. Constancia de inscripción previa en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), en la que conste la actividad que desarrollará una vez le sean asignados los códigos cortos.

6.4.2.1.2. Código corto solicitado, el cual debe solicitarse teniendo en cuenta las diferentes modalidades del servicio, de conformidad con el artículo 6.4.1.2. o aquel que lo modifique o sustituya, y según la disponibilidad del recurso en el momento de la solicitud de acuerdo con la información del SIGRI.

6.4.2.1.3. Descripción detallada del servicio que se prestará a través del código corto solicitado donde se especifique, como mínimo, lo siguiente:

i) La indicación de si se trata de un contenido o aplicación.

ii) La descripción del contenido o de aplicación a ofrecer al usuario.

iii) El procedimiento de interacción con el usuario.

iv) La forma de pago prevista, en caso de que no sea un servicio gratuito.

6.4.2.1.4. En caso de contar con códigos cortos previamente asignados para la misma modalidad de servicio de la solicitud, el estado de implementación de tales códigos, detallando el tráfico, los ingresos y los usuarios haciendo uso del Formato T.5.2 del Título Reportes de Información.

6.4.2.1.5. Justificación detallada de la necesidad del código corto solicitado y el propósito específico del uso del código, así como cualquier otra información que el solicitante considere necesaria, pertinente y útil para soportar la solicitud de asignación.

6.4.2.1.5. Razón social y NIT del integrador tecnológico, si el solicitante soporta sus servicios en uno de ellos. Si el solicitante es un integrador tecnológico, deberá informarlo de forma expresa.»

ARTÍCULO 99. Modificar el artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Una vez presentada la solicitud de numeración de códigos cortos conforme con lo establecido en el artículo 6.4.2.1. de la presente resolución, el Administrador de los Recursos de Identificación, en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la solicitud, resolverá teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

6.4.2.2.1. Se verificará que la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1 de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI. En caso de ser necesario, se podrá requerir información adicional. Si la solicitud no cumple con todos los requisitos en mención, se negará la asignación.

6.4.2.2.2. Se verificará si en el año inmediatamente anterior a la solicitud la CRC recuperó uno o más códigos cortos asignados previamente al solicitante por alguna de las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8., 6.4.3.2.9. y 6.4.3.2.10. del artículo 6.4.3.2. de la presente resolución, caso en el cual se negará la asignación.

6.4.2.2.3. Se verificará que el solicitante no tenga más de 10 códigos cortos asignados sin implementar en la misma modalidad de servicio. No se tendrán en cuenta como implementados aquellos códigos cortos que reporten bajos niveles de tráfico asociados a pruebas. En caso de que se exceda el límite de 10 códigos cortos, se negará la asignación.

6.4.2.2.4. Se verificará que la descripción del servicio corresponda con la modalidad de servicio para la que fue solicitado el código corto, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 6.4.1.2. Si la descripción del servicio corresponde a una modalidad combinada en que el servicio pueda ser clasificado en más de una modalidad, la asignación se determinará de manera prevalente para la modalidad de servicios exclusivamente para adultos, en caso de una combinación de esta modalidad con cualquier otra. En caso de combinación de la modalidad de suscripción con otra modalidad, se asignará la estructura de códigos bajo la modalidad de suscripción, excepto en el caso antes mencionado de contenido para adultos.

6.4.2.2.5. Se analizarán las solicitudes de asignación de los códigos cortos según el orden de llegada y considerando la justificación presentada por el interesado sobre la necesidad del recurso numérico.

6.4.2.2.6. Se verificará la disponibilidad y viabilidad de la asignación en el SIGRI. Si se cumplen todos los anteriores requisitos, se cambiará el estado del código solicitado en dicho sistema a «Preasignado», en tanto se concluye el trámite de asignación.

6.4.2.2.7. Cumplidos los pasos anteriores, se procederá con la expedición del acto administrativo de asignación y se cambiará el estado del código corto a «Asignado» en el SIGRI, una vez quede en firme dicho acto administrativo.»

ARTÍCULO 100. Modificar el artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.3.1. CRITERIOS DE USO EFICIENTE.** El Administrador de los Recursos de Identificación verificará el uso eficiente de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada, en observancia de los siguientes criterios:

6.4.3.1.1. Los asignatarios deberán dar pleno cumplimiento a las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.

6.4.3.1.2. Los códigos cortos asignados deben ser implementados en un término máximo de seis (6) meses contados a partir de la firmeza del acto administrativo de asignación.

6.4.3.1.3. Los códigos cortos implementados no deberán reportar ausencia de tráfico en periodos consecutivos iguales o superiores a doce (12) meses.

6.4.3.1.4. Los códigos cortos implementados no deberán reportar tráfico para un único usuario por un periodo superior a tres (3) meses.»

ARTÍCULO 101. Modificar el artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución.

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

6.4.3.2.3. Cuando los códigos cortos no hayan sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la asignación.

6.4.3.2.4. Cuando no se reporte tráfico asociado al código corto durante un periodo de doce (12) meses.

6.4.3.2.5. Cuando se reporte tráfico de un código corto asociado a un único usuario, en un periodo igual o superior a tres (3) meses.

6.4.3.2.6. Cuando existan razones de interés general o seguridad nacional que justifiquen la recuperación.

6.4.3.2.7. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación modifique una modalidad de servicio asociada a un determinado conjunto de códigos cortos.

6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

6.4.3.2.9. Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario.

6.4.3.2.10. Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales.»

ARTÍCULO 102. Modificar el artículo 6.9.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.9.1.3. ASIGNATARIOS DE LOS NRN.** Podrán solicitar y ser asignatarios de varios NRN todos los PRST con redes propias o de terceros que cuenten con accesos móviles.»

ARTÍCULO 103. Modificar el artículo 6.9.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 6.9.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE LOS NRN.** A efectos de solicitar NRN, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin, la siguiente información:

6.9.2.1.1. Justificación y propósito del servicio que se quiere prestar.

6.9.2.1.2. Cronograma de implementación del recurso, el cual no deberá exceder los doce (12) meses contados a partir de la asignación del recurso.

6.9.2.1.3. Información que soporte la necesidad del recurso solicitado. Cuando el solicitante sea asignatario de un NRN deberá presentar las razones técnicas que justifiquen la necesidad de contar con un nuevo NRN.

6.9.2.1.4. Cualquier otra información que le permita al solicitante sustentar su solicitud.

PARÁGRAFO. El Administrador de los Recursos de Identificación autoriza de manera general el uso de los NRN atribuidos para pruebas dentro de la tabla de atribuciones contenida en el SIGRI,

recurso que deberá ser implementado únicamente para uso interno en las redes de los proveedores que requieran llevar a cabo pruebas de puesta en marcha de servicios o elementos de red. El recurso dispuesto para pruebas de ninguna manera podrá ser empleado para soportar el funcionamiento de servicios ofrecidos a usuarios finales, y su atribución podrá ser modificada en cualquier momento por el Administrador de los Recursos de Identificación.»

ARTÍCULO 104. Modificar el Título X de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

TÍTULO X.
CRITERIOS DE EFICIENCIA DEL SECTOR Y LA MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES PARA AVANZAR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

CAPÍTULO 1.

SEGUIMIENTO A LA EFICIENCIA DEL SECTOR TIC.

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 10.1.1.1. INDICADORES SECTORIALES. La CRC informará de manera anual los indicadores sectoriales con los que medirá el avance de la sociedad de la información en las publicaciones periódicas que realice a efectos del seguimiento a la eficiencia del sector. Estos indicadores se entienden como criterios de eficiencia que permiten realizar la medición y el seguimiento del sector TIC, para evaluar el avance del país en la sociedad de la información.

Una vez se efectúe la medición de los indicadores sectoriales por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se procederá a la publicación de los resultados en la página Web de la CRC los cuales se remitirán al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su publicación en el Sistema de Información Integral.

La medición se efectuará con una periodicidad anual con la información disponible con corte al 31 de diciembre del año anterior y los resultados serán divulgados durante el segundo semestre del año en que se realiza la medición.

ARTÍCULO 10.1.1.2. INCORPORACIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL. Los indicadores sectoriales para medir el avance en la sociedad de la información hacen parte del Sistema Integral de Información que administra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del que trata el Parágrafo 2° del Artículo 15 de la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO 105. Subrogar el Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**TÍTULO XI.**

EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS DE REGULACIÓN

CAPÍTULO 1.

EXCEPCIONES A LA PUBLICACIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 2.2.13.3.2 DEL DECRETO 1078 DE 2015

SECCIÓN 1.

GENERALIDADES

ARTÍCULO 11.1.1.1. CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PROYECTOS DE REGULACIÓN QUE NO SON SUJETOS DE PUBLICACIÓN. Los criterios a partir de los cuales la CRC decidirá si somete o no los actos administrativos de carácter general a las disposiciones sobre publicidad de proyectos de regulaciones previstas en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, son:

11.1.1.1.1. Cumplimiento de una orden: Cuando la resolución tenga como finalidad el cumplimiento de una orden judicial o cuando la norma legal o reglamentaria deba ser acatada en un término no mayor a un mes.

11.1.1.1.2. Impedimento para la prestación ininterrumpida de los servicios: Cuando la resolución tenga como finalidad corregir los efectos negativos de situaciones donde se presenten daños o alteraciones graves que amenacen o impidan la prestación ininterrumpida de los servicios de comunicaciones, como la producida por situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres, fenómenos naturales, efectos y accidentes catastróficos y actos al margen de la ley.

11.1.1.1.3. Errores puramente formales: Cuando la resolución tenga como finalidad corregir errores puramente aritméticos o tipográficos en que se haya incurrido al momento de su expedición; siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones:

a) Que no incidan en el sentido de la decisión.

b) Que el tema sobre el cual versa el error haya sido discutido con el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

11.1.1.1.4. Necesidad de aclaración o complementación: Cuando la resolución tenga como finalidad aclarar o complementar conceptos o frases que ofrezcan verdaderos motivos de duda; siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones:

a) Que no incidan en el sentido de la decisión.

b) Que el tema sobre el cual versa la aclaración o la complementación haya sido discutido por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que habla el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

ARTÍCULO 11.1.1.2. CASOS DE PROYECTOS DE REGULACIÓN QUE NO SON SUJETOS DE PUBLICACIÓN. No se dará aplicación a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 en los siguientes casos:

11.1.1.2.1. En la expedición de resoluciones que obliguen a diligenciar, a través del sistema de información integral del sector TIC ~~Sistema~~ Colombia TIC~~—~~, trámites ya existentes en la regulación.

11.1.1.2.2. En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del Anexo 4.8 del Título ANEXOS TÍTULO IV que contiene el listado de municipios donde resultan aplicables los valores de remuneración de Roaming Automático Nacional para el servicio de voz, SMS o Datos a los que se refieren los numerales 4.7.4.1.1 y 4.7.4.1.2 del artículo 4.7.4.1 y el numeral 4.7.4.2.1 del artículo 4.7.4.2 del Capítulo 7 del Título IV de la presente resolución, siempre y cuando los criterios asociados a la definición de dicho listado hayan sido discutidos por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

11.1.1.2.3. En la expedición de resoluciones que tengan por objeto la actualización de la «tasa de retorno» - WACC (Weighted Average Cost of Capital o Costo Medio Ponderado de Capital) para la actividad que corresponda a los elementos de infraestructura eléctrica con tarifa tope regulada a los que se refiere el artículo 4.10.3.1 del Título IV de la presente resolución, conforme a lo que defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante acto administrativo.

11.1.1.2.4. En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del Anexo 4.9 del TÍTULO ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución, que contiene el listado de municipios por clúster para servicios fijos de telecomunicaciones, siempre y cuando los criterios asociados a la definición de dicho listado hayan sido discutidos por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

11.1.1.2.5. En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del literal C del Anexo 5.11. del Título ANEXOS TÍTULO V que contiene el listado de municipios donde se determinan las agrupaciones definidas en función del desempeño de la disponibilidad en la provisión del servicio portador, siempre y cuando los criterios asociados a la definición de dicho listado hayan sido discutidos por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.»

ARTÍCULO 106. Modificar el Capítulo 1 del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**CAPÍTULO 1**

SANDBOX REGULATORIO CONVERGENTE

SECCIÓN 1.
DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 12.1.1.1. OBJETO. El presente Capítulo tiene por objeto determinar las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio convergente como mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, con el objetivo de generar innovación

en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones o en contenidos audiovisuales.

ARTÍCULO 12.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo aplica a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, Operadores de Servicios Postales, Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y en general a todos los agentes sujetos a la regulación de la CRC, que pretendan participar en el Sandbox Regulatorio para proponer productos, servicios o soluciones enfocados en la innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones o en contenidos audiovisuales.

ARTÍCULO 12.1.1.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES. En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC gestionará las actividades que considere pertinentes con las demás autoridades en el desarrollo del Sandbox Regulatorio.

ARTÍCULO 12.1.1.4. ETAPA DE PREPARACIÓN. Cuando la CRC lo considere pertinente, podrá brindar acompañamiento a los interesados en presentar propuestas al Sandbox Regulatorio. Durante esta etapa se realizarán actividades de divulgación, asesoría y acompañamiento a los interesados en estructurar proyectos y aplicar al Sandbox Regulatorio, con el objeto de brindar herramientas y fortalecer capacidades para que estos puedan desarrollar satisfactoriamente las propuestas a presentar.

ARTÍCULO 12.1.1.5. FASES DE DESARROLLO DEL SANDBOX REGULATORIO. El Sandbox Regulatorio se desarrollará en cinco (5) fases: aplicación, evaluación, concertación, experimentación y salida.

ARTÍCULO 12.1.1.6. FASE DE APLICACIÓN. En esta fase, la CRC publicará en su página web las fechas durante las cuales recibirá las propuestas, formularios de aplicación diligenciados y demás requisitos exigidos para solicitar la posibilidad de inclusión de un proyecto dentro del Sandbox Regulatorio. Para ser habilitados, los proponentes deberán cumplir con la totalidad de los requisitos exigidos en la convocatoria del proceso de selección.

Una vez recibidas las propuestas, la CRC dentro del plazo señalado en la convocatoria del proceso revisará el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos y realizará un informe preliminar de la fase de aplicación. Dicho informe será publicado por la CRC en su página web durante el plazo señalado en la convocatoria, en el cual los proponentes podrán presentar la subsanación de requisitos y las observaciones del caso.

Posteriormente, la CRC verificará las correcciones realizadas y publicará en su página web un informe definitivo de la fase de aplicación, que incluirá una lista de las propuestas habilitadas.

Únicamente las propuestas habilitadas pasarán a la fase de evaluación.

PARÁGRAFO. Si dentro del criterio de necesidad demostrada se identifica que la medida regulatoria sobre la cual el proyecto requiere flexibilización está incluida como parte de la identificación del problema o de las alternativas de solución de proyectos en desarrollo de la agenda regulatoria vigente de la CRC, el mismo no será habilitado para continuar a la fase de evaluación del Sandbox.

ARTÍCULO 12.1.1.7. FASE DE EVALUACIÓN. La CRC realizará la evaluación de las propuestas habilitadas, con el fin de determinar si el proyecto ingresa a la fase de experimentación establecida en el artículo 12.1.1.11 de la presente resolución. Dicha evaluación se realizará de conformidad con los criterios de selección que se definen a continuación y que deberán ser cumplidos en su totalidad:

12.1.1.7.1. Innovación: la propuesta deberá demostrar que integra una innovación respecto de la oferta disponible en el mercado.

12.1.1.7.2. Beneficios para los ciudadanos: la propuesta deberá identificar cuáles son los beneficios que tiene para los ciudadanos.

12.1.1.7.3. Necesidad demostrada: la propuesta deberá mostrar por qué no puede ser implementada bajo el marco regulatorio vigente.

12.1.1.7.4. Experiencia del proponente: la propuesta debe demostrar que el proponente puede implementar de manera satisfactoria el proyecto.

Estos criterios de selección estarán ligados a los indicadores positivos y negativos que se establecen en la siguiente tabla:

No.	Criterio	Pregunta fundamental	Indicadores Positivos	Indicadores Negativos
1	Innovación	¿El proyecto constituye una innovación significativamente diferente?	La propuesta implementa tecnologías de última generación. La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio. No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.	No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado. La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio. Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales.
2	Beneficios para los ciudadanos	¿Tiene la innovación propuesta beneficios identificables para los ciudadanos?	La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 ~~y~~, la Ley 1369 de 2009 y la Ley 182 de 1995; o aquellas que las modifiquen, sustituyan o complementen. La innovación brindaría acceso en zonas rurales o apartadas o en aquellos municipios focalizados por las políticas públicas. · La innovación promovería la competencia en los sectores de comunicaciones y de contenidos audiovisuales. · La propuesta podría tener un efecto positivo en los precios, la oferta o la calidad de los servicios de comunicaciones o en los contenidos audiovisuales.	La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de comunicaciones o de contenidos audiovisuales. La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos. La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.
3	Necesidad demostrada	¿La innovación propuesta realmente no puede ser implementada bajo el marco regulatorio vigente?	Para desarrollar la propuesta requiere flexibilización del marco regulatorio vigente. Ajustar la innovación a la regulación vigente requeriría inversiones significativas.	La propuesta puede ser desarrollada con el marco regulatorio vigente. La propuesta no requiere experimentación para aclarar dudas sobre el modelo de negocio o el ajuste al marco regulatorio, estas dudas pueden resolverse a través de la presentación de PQR a la CRC.
4	Experiencia del proponente	¿El proveedor responsable del proyecto tiene los recursos y la experiencia para implementar el proyecto propuesto de manera satisfactoria?	El proponente ha emprendido proyectos similares. El proponente demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o similares. La propuesta no tiene objetivos ni alcance definidos. El proponente no demuestra contar con los

				recursos para ejecutar el proyecto.

Una vez iniciada la fase de evaluación, dentro del plazo señalado en la convocatoria del proceso, la CRC revisará el cumplimiento de los criterios de selección establecidos y realizará un informe preliminar de la fase de evaluación. Dicho informe será publicado por la CRC en su página web durante el plazo señalado en la convocatoria, en el cual los proponentes podrán presentar la subsanación de los criterios de selección y las observaciones del caso.

Posteriormente, la CRC verificará las correcciones realizadas y publicará en su página web un informe definitivo de la fase de evaluación, que incluirá una lista de las propuestas admitidas al Sandbox Regulatorio, las cuales continúan a la fase de experimentación establecida en el artículo 12.1.1.11 de la presente resolución, de conformidad con las condiciones particulares que establezca el acto administrativo de autorización que expida esta Comisión.

PARÁGRAFO 1. El proyecto y su proponente no necesariamente deben cumplir con la totalidad de los indicadores positivos establecidos para cada criterio de selección; sin embargo, la información que se aporte para realizar la evaluación será utilizada por la CRC para determinar el efectivo cumplimiento del criterio al que corresponda.

PARÁGRAFO 2. Los indicadores positivos y negativos serán verificados de manera integral por parte de la Comisión y, en todo caso, los indicadores positivos tendrán prelación sobre los negativos.

ARTÍCULO 12.1.1.8. FASE DE CONCERTACIÓN. La CRC iniciará la concertación para la definición de riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito; plan de salida y protocolos de recolección de información, con el fin de determinar mecanismos de mitigación de riesgos y monitoreo del proyecto. Dicha concertación incluirá los aspectos de las tres (3) etapas relacionadas en los siguientes numerales:

12.1.1.8.1. Definición de riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito: Los proponentes admitidos en el Sandbox Regulatorio deberán determinar: i) los riesgos del proyecto y su mitigación, ii) las salvaguardas para proteger a los usuarios involucrados y iii) los indicadores para medir el éxito del proyecto, de la siguiente manera:

i) El proyecto deberá identificar los riesgos previsibles que pueden surgir durante su desarrollo, así como los controles para su mitigación. Cuando dichos riesgos impliquen afectación a los mecanismos de protección a los usuarios dispuestos por la Comisión, el proponente que esté a cargo del proyecto deberá establecer salvaguardas, las cuales estarán sujetas a evaluación y aprobación por parte de la CRC. En cualquier caso, el proveedor al que se le autorice experimentar proyectos al interior del Sandbox Regulatorio deberá responder por los daños y perjuicios causados a terceros durante su experimentación.

ii) Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán indicadores de éxito para la medición del proyecto que van a experimentar en el Sandbox Regulatorio. Dichos indicadores pueden versar respecto de objetivos estratégicos como bienestar social, calidad, competitividad, desarrollo e inversión, innovación, entre otros; en todo caso, se tendrá en cuenta cada tipo de proyecto para establecer los indicadores adecuados al mismo. De igual manera, los proponentes admitidos en concertación con la CRC definirán los mecanismos de monitoreo de estos indicadores de éxito con el objetivo de verificar su cumplimiento durante la fase de experimentación.

La CRC informará a las autoridades de vigilancia y control y a las demás entidades cuando lo considere pertinente, los riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito que fueron concertados con los proponentes admitidos para la experimentación de cada proyecto, previo a la expedición del acto administrativo particular de autorización.

La CRC se reserva el derecho de modificar, adicionar o eliminar las salvaguardas aprobadas, riesgos e indicadores de éxito, durante la fase de experimentación.

12.1.1.8.2. Plan de salida. Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán un plan de salida para el proyecto admitido al Sandbox Regulatorio, mediante el cual se establece el procedimiento y actividades para terminar las operaciones y finalizar la experimentación temporal en el espacio controlado de prueba. Dicho plan no podrá superar los cuatro (4) meses de duración, y su ejecución estará sujeta al seguimiento y verificación permanente de esta Comisión.

PARÁGRAFO. Hasta quince (15) días antes de la finalización de la fase de experimentación los proponentes admitidos deberán presentar a la CRC un documento con el cronograma y actividades detalladas del plan de salida.

12.1.1.8.3. Protocolos de recolección de información. Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán los protocolos de recolección de información de la fase de experimentación de cada proyecto. Estos protocolos de recolección de información determinarán el medio y la periodicidad de la recolección, la cantidad, confidencialidad y monitoreo de la información, las partes que tendrán acceso a la información que se recolecte y demás condiciones que deberán cumplir tanto los proponentes admitidos como la CRC.

En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC informará a las autoridades de vigilancia y control y a las demás entidades cuando lo considere pertinente, el protocolo de recolección de información definido, con anterioridad al inicio de la fase de experimentación de cada producto, servicio o solución autorizado.

La CRC se reserva el derecho de modificar, adicionar o eliminar cualquier protocolo de recolección de información durante la fase de experimentación.

ARTÍCULO 12.1.1.9. AUTORIZACIÓN DE LA CRC. Mediante actos administrativos de carácter particular y concreto, la CRC autorizará a aquellos proveedores admitidos a comenzar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el artículo 12.1.1.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha autorización se restringe al periodo de tiempo, geografía y demás condiciones particulares allí consignadas.

En ningún caso, las exenciones y flexibilizaciones al marco regulatorio definidas en dicho acto supondrán autorización para el desarrollo de las actividades fuera del ambiente de pruebas previsto en el Sandbox Regulatorio.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos de carácter particular que expida la CRC durante el Sandbox Regulatorio se limitarán a aplicar a cada caso concreto las disposiciones generales establecidas en el presente capítulo, considerando las respectivas particularidades.

ARTÍCULO 12.1.1.10. ADECUACIONES PARA EXPERIMENTACIÓN. En caso de que los proveedores autorizados requieran realizar adecuaciones para el inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, deberán comunicarlo a la CRC. A partir de esta comunicación, dichos proveedores tendrán hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso. Este término se excluye de la duración de la fase de experimentación establecido en el artículo 12.1.1.12. de la presente resolución.

PARÁGRAFO. En caso de requerir tiempo adicional para las adecuaciones, el proveedor deberá solicitar la ampliación de manera justificada y la CRC le informará si acepta o no dicha ampliación del plazo.

ARTÍCULO 12.1.1.11. FASE DE EXPERIMENTACIÓN. Una vez culminada la fase de evaluación y definidos los riesgos, las salvaguardas y los indicadores de éxito, la CRC notificará los actos administrativos particulares de autorización en los que se determine la forma de flexibilización de la regulación o las excepciones al marco regulatorio que tendrán cada uno de los proyectos seleccionados. Una vez en firme el acto particular, los proveedores autorizados podrán iniciar la comercialización o utilización de sus productos, servicios o soluciones, lo que activará el protocolo de recolección de información definido en el mismo.

En caso de que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito durante la fase de experimentación y por estas razones el proponente autorizado manifieste la necesidad de desmontar dicha experimentación en alguna(s) de las zonas geográficas autorizadas por esta Comisión, deberá enviar una solicitud a la CRC justificando tal necesidad. La CRC, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, decidirá sobre el asunto. Lo anterior no implica el inicio de la fase de salida dispuesta en el artículo 12.1.1.14 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.1.1.12. DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. La duración de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el artículo 12.1.1.11 de la presente resolución, será de hasta doce (12) meses prorrogables, por una única vez, hasta por doce (12) meses adicionales, contados a partir de la comunicación a la CRC del inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones por parte de los proveedores autorizados.

ARTÍCULO 12.1.1.13. EXTENSIÓN DEL PERIODO DE DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. Hasta treinta (30) días hábiles antes de culminar la fase de experimentación, de que trata el artículo 12.1.1.11 de la presente resolución, los proveedores autorizados podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio hasta por doce (12) meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para los productos, servicios o soluciones para los que se realizó la solicitud, y demás información recolectada para determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación e informará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la

solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio al proveedor autorizado.

La CRC otorgará la extensión del período de duración de la fase de experimentación en los siguientes casos:

12.1.1.13.1. Cuando durante la ejecución del Sandbox Regulatorio a partir de la información recolectada se evidencie la necesidad de analizar la pertinencia de ajustar el marco regulatorio vigente expedido por la CRC.

En este caso, la CRC extenderá la fase de experimentación hasta por doce (12) meses adicionales y durante este periodo de prórroga adelantará los estudios para determinar si es necesario realizar modificaciones al marco regulatorio para que los productos, servicios o soluciones puedan operar fuera del Sandbox Regulatorio.

12.1.1.13.2. Cuando, a pesar de que la información recolectada no evidencie que es necesaria una modificación del marco regulatorio, pero el proponente esté interesado en continuar ejecutando el proyecto.

En este caso, la CRC extenderá la fase de experimentación hasta por doce (12) meses adicionales para que el proveedor autorizado ajuste su modelo de negocio al marco regulatorio vigente y pueda continuar proveyendo los productos, servicios o soluciones fuera del Sandbox Regulatorio.

ARTÍCULO 12.1.1.14. FASE DE SALIDA. Los proyectos autorizados podrán optar por una de las siguientes opciones para salir de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio:

12.1.1.14.1. Finalización del proyecto: Para dar cierre al proyecto y gestionar la culminación de los servicios o productos ofrecidos a los eventuales usuarios, los proveedores autorizados contarán con un periodo de hasta cuatro (4) meses para realizar las adecuaciones a que haya lugar.

12.1.1.14.2. Transición al marco regulatorio general: Para continuar con la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones los proveedores autorizados podrán realizar las adecuaciones a que haya lugar y dar cumplimiento al marco regulatorio vigente, para lo cual contarán con un periodo de hasta cuatro (4) meses.

PARÁGRAFO. En cualquier momento durante el periodo de experimentación los proponentes autorizados podrán optar por desmontar de manera voluntaria sus operaciones e ingresar a la fase de salida, para lo cual deberán informar la decisión a la CRC por lo menos quince (15) días hábiles antes del desmonte.

ARTÍCULO 12.1.1.15. PROYECTO TRANSVERSAL. El proyecto transversal es aquel que para su desarrollo implique la flexibilización de normativa dentro del Sandbox Regulatorio que sea de competencia tanto de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.

ARTÍCULO 12.1.1.16. TRATAMIENTO DE PROPUESTAS TRANSVERSALES. Cuando se trate de propuestas de proyectos transversales, la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la Sesión de Comisión de Comunicaciones analizarán, evaluarán y aprobarán por separado estas propuestas, en relación con cualquier tema que se presente dentro del desarrollo del Sandbox Regulatorio, en especial frente a: i) los requisitos exigidos en las fases de desarrollo del Sandbox Regulatorio y ii) las solicitudes de los proveedores.

El proyecto transversal autorizado para iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio de la CRC debe tener un único cronograma de ejecución.

PARÁGRAFO 1. Las propuestas de proyectos transversales que cumplan con los requisitos exigidos en la fase de aplicación o en su subsanación, tendrán la posibilidad de continuar en el proceso de selección siempre que hagan los respectivos ajustes, para lo cual se concederá un tiempo adicional en el cronograma de la convocatoria.

Así, el proponente podrá continuar en el proceso de selección siempre que cumpla con las siguientes condiciones en su totalidad:

i) Que se trate de una propuesta que únicamente cumpla con los requisitos respecto de la temática a cargo o de la Sesión Comunicaciones o de la Sesión de Contenidos Audiovisuales;

ii) Que el proponente comunique a la CRC su interés en continuar en el proceso de selección en el término establecido en el cronograma de la convocatoria;

iii) Que la propuesta sea ajustada dentro del término establecido en el cronograma de la convocatoria, y esto permita que el proyecto se desarrolle bajo las competencias de una sola de las Sesiones de la Comisión; y

iv) Que la modificación que el proponente realice no sea medular, es decir, que la propuesta continúe bajo el mismo objeto inicialmente presentado, lo cual estará sujeto a análisis de la CRC.

ARTÍCULO 12.1.1.17. INFORME FINAL. Durante los doce (12) meses siguientes a la finalización del periodo inicial de la fase de experimentación, la CRC publicará en su página web un informe final de la cohorte respectiva con las conclusiones y resultados del desarrollo del Sandbox Regulatorio.

ARTÍCULO 12.1.1.18. MODIFICACIONES AL MARCO REGULATORIO GENERAL. Una vez analizados los resultados del periodo inicial de la fase de experimentación del proyecto, la CRC determinará, utilizando la información recolectada, si se evidenció la necesidad de estudiar una eventual modificación al marco regulatorio general. De ser así, adelantará, dentro de la agenda regulatoria en desarrollo en ese momento, o en la agenda regulatoria sucesiva, los estudios o proyectos regulatorios necesarios para determinar la viabilidad de que los productos, servicios o soluciones involucrados puedan operar fuera del Sandbox Regulatorio.»

ARTÍCULO 107. Modificar el artículo 16.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 16.4.1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS FRANJAS DE AUDIENCIA.** Las franjas de audiencia se clasifican en infantil, adolescente, familiar y adulta.

Entre las 05:00 y las 21:30 horas la programación solo podrá ser familiar, de adolescentes o infantil.

Solo a partir de las 21:30 horas y hasta las 05:00 horas se podrá presentar programación para adultos.

Para los efectos de este artículo, se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 16.4.1.2 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Para efectos de la definición de las franjas aptas para niños, niñas y adolescentes, se tendrá en cuenta lo dispuesto sobre esta materia en la Ley 1098 de 2006, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.»

ARTÍCULO 108. Modificar el artículo 16.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 16.4.1.3. ADECUACIÓN A LA AUDIENCIA.** El contenido de la programación y el tratamiento de su temática deberá ajustarse a las franjas de audiencia y a la clasificación de la programación.

Las imágenes, escenas o contenidos de los programas de televisión que estén destinados al público adulto no podrán ser emitidas en programas familiares, de adolescentes ni infantiles. Las promociones de los programas de televisión destinados al público adulto no podrán ser emitidas en programas infantiles. Tales promociones solo podrán ser incluidas en programas de adolescentes y familiares siempre que las escenas, imágenes, tratamiento audiovisual y lenguaje de dichas promociones se ajusten de manera precisa al perfil de audiencia de esos programas. En las promociones que se emitan en esos programas no se podrá emplear lenguaje fuerte u ofensivo, primeros planos violentos, escenas de sexo acompañadas de violencia, ni escenas que inciten al delito.

Los operadores del servicio de televisión abierta y el concesionario de espacios de televisión en el canal nacional de operación pública deberán advertir a la audiencia sobre la responsabilidad que tienen los padres de familia, o los adultos a cargo, de propender y velar por la no presencia de audiencia menor de edad a partir de las 21:30 horas y hasta las 05:00.»

ARTÍCULO 109. Modificar la Sección 3 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

«**SECCIÓN 3.**

TELEVISIÓN ABIERTA LOCAL.

ARTÍCULO 16.4.3.1. OBJETIVOS DE LA PROGRAMACIÓN. Los operadores del servicio de televisión abierta local harán énfasis en una programación de contenido social y comunitario; las comunidades

organizadas tendrán el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales e institucionales.

ARTÍCULO 16.4.3.2. RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LA PROGRAMACIÓN. El operador de la televisión abierta local será responsable ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones por el contenido de la programación, el cual debe reflejar la cultura, los temas y las necesidades de la comunidad a la que se dirige.

ARTÍCULO 16.4.3.3. ADECUACIÓN A LA AUDIENCIA. El contenido de los programas y el tratamiento de su temática deberá ajustarse a la franja de audiencia escogida y al ordenamiento legal vigente al tiempo de su emisión.

ARTÍCULO 16.4.3.4. RETRANSMISIONES DE SEÑALES DE TERCEROS. Los operadores de televisión en el nivel local podrán recibir y retransmitir señales incidentales de televisión con fines sociales y comunitarios. En ningún caso dichas señales podrán ser interrumpidas con comerciales, excepto los de origen».

ARTÍCULO 110. Modificar el artículo 16.4.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 16.4.7.4 OBLIGACIÓN DE EMISIÓN.** Las Obras Cinematográficas Nacionales transmitidas en cumplimiento de lo dispuesto en la presente sección serán presentadas entre las 6:00 y antes de las 24:00 horas, y su contenido se adecuará a las franjas de audiencia.

PARÁGRAFO. La emisión de las obras cinematográficas nacionales deberá incluir la divulgación de la totalidad de los créditos de esta.»

ARTÍCULO 111. Modificar el artículo 1.1.10. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 1.1.10. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN DE PLANES TARIFARIOS.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos que, de acuerdo con las cifras del Sistema Colombia TIC, cuenten con 30.000 o más de accesos de internet residenciales o con 30.000 o más suscriptores de televisión y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán suministrar información de todas sus ofertas tarifarias, de conformidad con las guías que la CRC, vía circular administrativa, establezca para la captura de esta información.

Para efectos del presente artículo, se consideran ofertas tarifarias todos los planes pospago y las bolsas o paquetes prepago que estén siendo ofertados por los PRST, así como todos los planes que se encuentren vigentes o estén siendo aplicados a sus usuarios. Se exceptúan, los planes corporativos a los cuales no le es aplicable el régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.»

ARTÍCULO 112. Modificar el Formato T.1.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.1.1. INGRESOS.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean el servicio de internet fijo en el segmento residencial de manera individual o empaquetada y que cuenten con 30.000 o más accesos residenciales,
- Provean el servicio de internet al segmento corporativo, pero no al segmento residencial,
- Provean el servicio portador.

Este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

1	2	3	4
Año	**Trimestre**	**Servicio**	**Ingresos**

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Servicio: Corresponde al tipo de servicio prestado por el proveedor de redes y servicios de acuerdo con la siguiente lista:

Servicio
Acceso fijo a Internet
Portador
Telefonía fija
Telefonía Larga Distancia Internacional Entrante
Telefonía Larga Distancia Internacional Saliente

4. Ingresos: Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia registrado por parte del proveedor en el trimestre de medición. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos no operacionales, tales como ingresos financieros, rendimientos de inversiones o utilidades en venta de activos fijos, entre otros. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables».

ARTÍCULO 113. Modificar el Formato T.1.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.1.2. FORMATO UNIFICADO ISP**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos en el segmento residencial y que cuenten con menos de 30.000 accesos de internet residenciales de manera individual o empaquetada al final del trimestre del cual se hace el reporte.

Este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Se debe reportar la información de ingresos, accesos, tarifas, quejas y recursos, según la estructura de campos e instrucciones señaladas a continuación:

I. INGRESOS

Se deben reportar el valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia.

1	**2**	**3**	**4**
Año	Trimestre	Servicio	Ingresos

1. **Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre**: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Servicio**: Corresponde al tipo de servicio prestado por el proveedor de redes y servicios de acuerdo con la siguiente lista:

Servicio
Acceso fijo a Internet
Telefonía fija
Televisión por suscripción
Internet dedicado a ISP (incluye acceso mayorista a proveedores de servicio de Internet comunitario).

4. **Ingresos:** Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia registrados

por parte del proveedor en el trimestre de medición. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos no operacionales, tales como ingresos financieros, rendimientos de inversiones o utilidades en venta de activos fijos, entre otros. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables.

II. ACCESOS Y TARIFAS COBRADAS POR SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Año	Trimestre	Municipio	Clase	Código Centro Poblado	Código vereda	Segmento	Servicio o paquete de servicios	Velocidad efectiva Downstream	Velocidad efectiva Upstream	Tecnología del acceso fijo a Internet	Cantidad de líneas o accesos	Valor total plan tarifario (sin impuestos)

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

4. **Clase:** Corresponde a la ubicación donde se presta el servicio, de acuerdo con el DANE, estas se clasifican como:

Código	Tipo clasificación
1	Cabecera municipal
2	Centro poblado
3	Rural disperso

Para consultar la definición de los campos cabecera municipal, centro poblado y rural disperso, visite el Sistema de Consultas de Conceptos Estandarizados del DANE en el siguiente enlace: https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos_catalogo.

5. **Código Centro poblado:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para identificar centros poblados. Este código consta de 8 dígitos y puede consultarse en el siguiente enlace:

https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/georreferenciador-de-direcciones/

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 «Clase» se selecciona la opción 2 - «Centro poblado». En caso de no aplicar, se deberá registrar el número «99».

6. **Código vereda:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para la identificación de las veredas. Este código puede consultarse en el siguiente enlace:

https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/nivel-referencia-veredas/

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 «Clase» se selecciona la opción 3 - rural disperso. En caso de no aplicar, se deberá registrar el número «99».

En caso de que no exista un código asignado para la vereda, registre el valor «98».

7. **Segmento – Estrato:** Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

- **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.
- **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.
- **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.
- **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.
- **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.
- **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.
- **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.

- **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.

8. **Servicio o paquete de servicios:** Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

9. **Velocidad efectiva Downstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada por el ISP hacia el usuario, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

10. **Velocidad efectiva Upstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada desde el usuario hacia el ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

11. **Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home, (FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FFTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), 5G FWA, Satelital LEO, Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como «NA».

    Las tecnologías de internet fijo reportadas en este formato deberán incluir, al menos, aquellas que el PRST haya incluido en las condiciones de su oferta comercial vigente en el periodo de reporte.

12. **Cantidad de líneas o accesos:** Cantidad de líneas o accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando, aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión), así como las líneas de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

    En caso de proveer servicios empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

13. **Valor total plan tarifario (sin impuestos):** Corresponde al valor total en pesos colombianos del plan tarifario, sin impuestos.

III. MONITOREO DE QUEJAS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Trimestre	Mes	Servicio	Tipología	Número de quejas presentadas	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación

1. **Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Mes:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. **Servicio**: Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

Servicio
Telefonía fija
Internet fijo
Televisión por suscripción

5. **Tipología:** Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

B. Terminación del contrato/Cláusula de permanencia mínima.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.

C. Calidad/ Cobertura del servicio.

- No disponibilidad del servicio.
- No compensación informada.
- Intermitencia.
- No traslado a nuevo domicilio.

D. Facturación/ Gestión de saldos.

- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.
- Incremento tarifario.
- Reporte a centrales de riesgo Cobro en proceso de reclamación.
- Vigencia de saldos.
- Fraude en facturación.
- Cobro por reconexión.

E. Medios de atención al usuario.

- Medios de atención al usuario.

F. Otros.

En esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías antes señaladas (de la A a la E).

6. **Número de quejas:** Corresponde al número total de quejas recibidas por el proveedor en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

7. **Número de quejas a favor:** Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador a favor de la solicitud del usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

8. **Número de quejas en contra:** Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

9. **Número de recursos de reposición:** Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

10. **Número de recursos de apelación:** Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología».

ARTÍCULO 114. Modificar el Formato T.1.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada y tengan 30.000 o más accesos.
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

Se debe reportar el número de líneas o accesos fijos y valores facturados o cobrados, discriminados por cada servicio o tipo de empaquetamiento, municipio, segmento y estrato socioeconómico. Adicionalmente, cuando esté incluido el servicio de internet fijo, la información se debe discriminar por las velocidades suministradas y tipo de tecnología de la conexión.

Los diferentes tipos de empaquetamiento entre los tres servicios mencionados, así como la provisión de cada servicio de manera individual, se identificarán a partir del correspondiente código registrado en el campo 5.

Año	Trimestre	Municipio	Segmento	Servicio o paquete de servicios	Velocidad efectiva Downstream	Velocidad efectiva Upstream	Tecnología del acceso fijo a Internet	Estado	Cantidad de líneas o accesos	Valor facturado por servicio o paquete de servicios	Otros valores facturados
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

4. **Segmento – Estrato:** Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

   - **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.
   - **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.
   - **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.
   - **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.
   - **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.
   - **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.
   - **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.
   - **Corporativo (accesos adicionales):** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial. Se utiliza para identificar los accesos adicionales que pertenecen a empaquetamientos de tipo corporativo que tienen más de un acceso de un mismo servicio.
   - **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.
   - **Uso propio interno del operador**: Corresponde a las líneas o accesos que son de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

5. **Servicio o paquete de servicios:** Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

6. **Velocidad efectiva Downstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada por el ISP hacia el usuario, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

7. **Velocidad efectiva Upstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada desde el usuario hacia el ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

8. **Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home, (FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FFTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), 5G FWA, Satelital LEO, otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como «NA».

   Las tecnologías de internet fijo reportadas en este formato deberán incluir, al menos, aquellas que el PRST haya incluido en las condiciones de su oferta comercial vigente en el periodo de reporte.

9. **Estado:** Corresponde al estado de las líneas o accesos al último día del periodo a reportar. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Estado
1	Activo en funcionamiento
2	Suspensión temporal

10. **Cantidad de líneas o accesos:** Cantidad de líneas o accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando, aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión), así como las líneas de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

    En caso de proveer servicios empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

11. **Valor facturado por servicio o paquete de servicios**: Corresponde al monto facturado por concepto de la provisión del servicio o paquete de servicios señalado en el campo 5 a las líneas o accesos registrados en el campo 10.

    Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas o generadas en los meses del trimestre correspondiente al campo 2.–Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora. En ningún caso, el valor de este campo puede ser negativo.

    En caso de ventas en la modalidad prepago se deben reportar los montos efectivamente descontados durante el trimestre por concepto del consumo o disponibilidad del servicio o paquete de servicios según corresponda.

    Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

    Este campo debe ser cero (0) cuando el campo 4 sea Corporativo (accesos adicionales).

12. **Otros valores facturados:** Corresponde al monto facturado por servicios o conceptos diferentes a los señalados en el campo 5, como por ejemplo: larga distancia internacional servicios a demanda, arriendo decodificador y cobro de reconexión, entre otros cobros a favor del operador.

    Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas o generadas en los meses del trimestre correspondiente al campo 2. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora, ni los cobros a favor de terceros. En ningún caso, el valor de este campo puede ser negativo.

    Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

    Este campo debe ser cero (0) cuando el campo 4 sea Corporativo (accesos adicionales).»

ARTÍCULO 115. Modificar el Formato T.2.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.2.1. INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN**

A. FORMATO DE REPORTE INFORMACIÓN GENÉRICA POR OPERADOR

Periodicidad: Semestral
Contenido: Semestral
Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre.

Este formato aplica para todos los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre y por cable HFC digital, satélite e IPTV.

1	*2*	*3*	*4*	
Año	Semestre	Modalidad prestación servicio TV	Número de canales de TV ofertados	
			Analógico	Digital

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Semestre:** Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. **Modalidad prestación servicio TV:** Indicar si se trata de televisión terrestre radiodifundida, por cable HFC digital, satelital o IPTV.

4. **Número de canales de TV ofertados:** Indicar el número de canales de televisión analógico o digital, ofertados por el operador durante el periodo de reporte.

    Información del canal

1	2	3		4							5		6
Año	Semestre	Canal de TV		Información del Video							Información del Audio		Tipo Canal
		No.	Nombre	Códec Video	Definición	Bit Rate (Mbps)			Fotogramas por segundo	Bits por pixel	Códec Audio	Bit Rate (Mbps)	
						Min.	Medio	Máx.					

El operador deberá reportar todos los canales incluidos en su parrilla durante el periodo de reporte.

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Canal de TV: Secuencia de programas bajo el control de un operador de televisión. El operador deberá reportar todos los canales incluidos en su parrilla durante el periodo de reporte.

4. Información del video:

- **Códec de Video:** Hace referencia al códec utilizado para la compresión del video.
- **Definición:** Indicar si es Standard Definition (SD) o High Definition (HD).
- **Bit rate:** Tasa de bits mínima, promedio y máxima.
- **Fotogramas por segundo:** Cuadros por segundo. Medida de la frecuencia con que se transmite o presenta una imagen de televisión en la pantalla.
- **Bits por pixel:** Profundidad de imagen. Cantidad de bits de información utilizados para representar el color de un píxel en una imagen digital.

5. Información del audio:

- **Códec de Audio:** Hace referencia al códec utilizado para la compresión del sonido.
- **Bit rate:** Tasa de bits por segundo (Valor reportado en Mbps).

6. Tipo canal: Indicar si se trata de un canal Digital o Analógico.

B. FORMATO DE REPORTE QoS1 «Disponibilidad del servicio»

Periodicidad: Semestral
Contenido: No aplica
Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre.

Este formato aplica para todos los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre y por cable HFC digital, satélite e IPTV.

Los operadores del servicio de televisión deberán diligenciarlo teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

a. Los operadores deben proporcionar datos de la disponibilidad media del servicio en el semestre reportado y desglosada por mes.

b. Los operadores de televisión radiodifundida deberán proporcionar información de la disponibilidad de todos los transmisores de su red reportando la Tabla "Resultados de disponibilidad del servicio por estación para operadores del servicio de televisión radiodifundida.", comenzando por los de mayor cubrimiento poblacional. Se deberá indicar si el transmisor tiene una cobertura mayor a 100.000 habitantes.

c. Los operadores deben reportar todas las incidencias que causaron un corte en la prestación del servicio a los usuarios, ya sean atribuibles o no al operador, diligenciando una Tabla «Incidencias en la disponibilidad del servicio,» por incidencia.

Resultados de disponibilidad total del servicio

1	2	3	4
Año	Semestre	Mes	Disponibilidad semestral del servicio

Para este formato el contenido deberá estar discriminado por mes del semestre

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Mes: Se debe reportar tanto el valor de disponibilidad para el mes del semestre como el total de disponibilidad media del semestre. Para el caso del mes indicar un valor entre 1 y 6 según el mes del semestre, y para disponibilidad media del semestre indicar «Total».

4. Disponibilidad semestral del servicio: Porcentaje de disponibilidad del servicio en el mes o disponibilidad media del servicio en el semestre según corresponda.

Resultados de disponibilidad del servicio por estación para operadores del servicio de televisión radiodifundida

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Año	Semestre	Estación No.	Nombre Estación	Municipio	Coordenadas (WGS84)	Cobertura > 100.000 habitantes	Disponibilidad semestre reportado (%)	Disponibilidad del semestre incluyendo incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos (%)

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Estación No.: Número de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

4. Nombre Estación: Nombre de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

5. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica de las estaciones base. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

6. Coordenadas (WGS84): Latitud y longitud en Grados, Minutos y Segundos de la ubicación de la estación.

7. Cobertura >100.000 habitantes: Indicar si la estación tiene una cobertura mayor a 100.000 habitantes.

8. Disponibilidad semestre reportado (%): Indicar el porcentaje de disponibilidad de acuerdo con la metodología descrita en el artículo 5.2.3.1. y para el periodo reportado.

9. Disponibilidad del semestre incluyendo incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos (%): Indicar el porcentaje de disponibilidad de acuerdo con la metodología descrita en el artículo 5.2.3.1 de la presente resolución y para el periodo reportado. Se deben incluir incidencias por fuerza mayor o mantenimientos preventivos informados a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Incidencias en la disponibilidad del servicio para operadores del servicio de televisión radiodifundida

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Año	Semestre	Nombre Estación	No. Estación	Número de incidencia	Fecha y hora de inicio de incidencia	Fecha y hora de fin de incidencia	Tipo de incidencia	Causa de la incidencia	Mecanismos de solución de la incidencia	Número de usuarios afectados	Observaciones

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. Nombre Estación: Nombre de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

4. No. Estación: Número de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.

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

6. Fecha y hora de inicio de incidencia: Fecha (dd/mm/aa) y hora (formato 24 horas hh:mm) desde que se identificó la incidencia.

7. Fecha y hora de fin de incidencia: Fecha (dd/mm/aa) y hora (formato 24 horas hh:mm) en la que se le dio solución a la incidencia y se restableció la prestación del servicio a los usuarios.

8. Tipo de incidencia: Clasificación del suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador. Se clasifican entre:

- Eléctrica: Es una alteración o interrupción del suministro de energía eléctrica, ya sea de origen externo o interno que afecta la operación de un equipo o sistema en particular.

- Transmisión: Interrupción en la propagación de una onda electromagnética (señal de televisión) que viaja a través del espacio.

- Recepción Satelital: Interrupción en la recepción de una señal de televisión que es enviada desde un satélite y recibida por una antena parabólica para su posterior procesamiento.

- Cabecera: Interrupción de una señal de televisión desde el lugar donde se origina la programación y comienza la red de distribución.

- Ventana de Mantenimiento preventivo: Espacio de tiempo autorizado y programado para la interrupción del servicio de emisión de una señal de televisión.

- Fuerza mayor o caso fortuito: Imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

9. Causa de la incidencia: Indicar la causa para cada una de las incidencias descritas en el numeral 5 de acuerdo con lo siguiente:

Tipo de Incidencia	Causa de la incidencia
Eléctrica	Ausencia de energía por parte de la red comercial
	Fluctuaciones en el voltaje de red comercial
	Avería o bloqueo de la UPS
	Avería en el Regulador de Voltaje
	Avería o problemas de encendido de la Planta Eléctrica de Emergencia
	Avería o bloqueo en la Transferencia para conmutar entre la energía comercial y la de respaldo
	Daños en la acometida eléctrica de la estación
	Falla en el sistema eléctrico ocasionado por descargas eléctricas
Transmisión	Daño o Bloqueo de los Excitadores
	Pérdida de potencia en la etapa de amplificación
	Daño en las fuentes de alimentación de los amplificadores
	Bloqueo o avería de la unidad de control del transmisor
	Daño del Sistema GPS o ausencia de señal de referencia
	Bloqueo o avería del Conmutador Coaxial de Trasmisores
	Incremento de potencia reflejada por fuga o averías en los elementos pasivos (Filtros, Combinadores, líneas de transmisión, CCT o Antenas)
	Daños en tarjeta de distribución eléctrica del transmisor
	Daños o averías en los sistemas de refrigeración
	Tiempo de restablecimiento de los equipos (Transmisores y GPS)
	Ajuste repentino de potencia en el Transmisor
	Apagado o disminución de potencia del Transmisor por reporte de interferencia de señal
Recepción Satelital	Daño del LNB, Splitter o Cableado
	Daño o bloqueo del IRD (Receptor satelital)
	Falla en entrada IP
	Interferencia terrestre
	Desapuntamiento de la antena TVRO
	Bajo nivel en señal de recepción (condición atmosférica inadecuada)
	Manchas solares
	Interferencia solar
	Configuración de parámetros en el IRD
	Tiempo de restablecimiento de los IRDs
Cabecera	Problemas en la señal de contribución T2-MI
	Bloqueo o avería del Gateway
	Falla de Origen
	Daños o averías en el HPA del telepuerto
	Interferencia en el satélite
Ventana de Mantenimiento Preventivo	Eléctrico
	Transmisión
	Sistema Radiante
	Recepción
	Cabecera
	Fenómenos Naturales y descargas eléctricas

Tipo de Incidencia	Causa de la incidencia
Fuerza Mayor o Caso Fortuito	Terremoto
	Incendio
	Conflagración
	Inundación
	Tormenta

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

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

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

Incidencias en la disponibilidad del servicio para operadores del servicio de televisión por cable HFC digital, satélite e IPTV.

1	2	3	4	5	6	7		8	9	10
Año	Semestre	Número de incidencia	Fecha y hora de inicio de incidencia	Fecha y hora de fin de incidencia	Tipo de incidencia	Lugar		Mecanismos de solución de la incidencia	Número de usuarios afectados	Observaciones
						Municipio	Dirección			

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

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

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

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

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

7. Lugar: Lugar de la medición.

- Municipio: Código DANE del municipio de la ubicación o lugar en donde se originó la incidencia
- Dirección: Dirección dentro del municipio de la ubicación o lugar en donde se originó la incidencia

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

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

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

ARTÍCULO 116. Modificar el Formato T.2.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Mensual
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

El presente formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que prestan servicio de voz móvil. Los procedimientos aplicables a las condiciones de calidad para servicios de voz móvil están consignados en el ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS.

A. TRÁFICO DE VOZ PARA APLICACIÓN DE FASES

1	2	3	4	5	6
Año	Mes	Zona	Tecnología	Tráfico cursado	Porcentaje de tráfico

1. **Año:** Corresponde al año en el que se realizó el cálculo de la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, valor de 1 a 12.

3. **Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones establecidas para Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital, en el Título I.

4. **Tecnología:** Tipo de tecnología sobre la cual se realiza el cálculo del tráfico de voz:

Tecnología
2G
3G
4G

5. **Tráfico cursado:** Volumen de tráfico en Erlangs cursado por el total de los sectores de estación base en cada zona, por cada tecnología.

6. **Porcentaje de tráfico:** Porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G) y Zona (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital).

B. PORCENTAJE TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS POR TECNOLOGÍA

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Tecnología de acceso	Transmisión satelital	Día	Hora pico	Porcentaje de llamadas caídas

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Mes: Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero con valores esperados entre 1 y 12.

3. Municipio: Código del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Para cada uno de los municipios reportados debe incluirse un agregado total del municipio.

4. División administrativa: Código que corresponde a cada una de las divisiones administrativas de los municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Para reportar el agregado total del municipio este campo se debe reportar con «0».

5. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología 4G para EUTRAN.

6. Transmisión satelital: Campo para señalar si la tecnología de transmisión de las estaciones base del municipio o división administrativa para las cuales se realiza la medición del indicador es satelital (1) o no (0). Para un mismo municipio o división administrativa es posible reportar tanto transmisión satelital como no satelital.

7. Día: Corresponde al día del mes objeto del reporte.

8. Hora Pico: Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE (4G) para el municipio o división administrativa sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7.

9. Porcentaje de llamadas caídas: Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología 4G, las cuales una vez están establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del proveedor. Valor en porcentaje (0 a 100) con mínimo dos decimales.

C. PORCENTAJE TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS POR TECNOLOGÍA

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Tecnología de acceso	Transmisión satelital	Día	Hora pico	Porcentaje de intentos de

								llamadas no exitosos

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Mes: Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Valor numérico entero con valores entre 1 y 12.

3. Municipio: Código del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Para cada uno de los municipios reportados debe incluirse un agregado total del municipio.

4. División administrativa: Código que corresponde a cada una de las divisiones administrativas de los municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Para reportar el agregado total del municipio este campo se debe reportar con «0».

5. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología 4G para EUTRAN.

6. Transmisión satelital: Campo para señalar si la tecnología de transmisión de las estaciones base del municipio o división administrativa para las cuales se realiza la medición del indicador es satelital (1) o no (0). Para un mismo municipio o división administrativa es posible reportar tanto transmisión satelital como no satelital.

7. Día: Corresponde al día del mes objeto del reporte.

8. Hora Pico: Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE (4G) para el municipio o división administrativa sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7.

9. Porcentaje de Intentos de llamada no exitosos: Relación entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnología 4G. Valor en porcentaje (0 a 100) con mínimo dos decimales.»

ARTÍCULO 117. Modificar el Formato T.2.4 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 15 días calendario después del vencimiento del trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que presten el servicio de internet fijo, y que cuenten con participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional sin incluir el segmento corporativo, de acuerdo con el reporte trimestral de las TIC publicado en el Sistema Colombia TIC. Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el acceso a Internet provisto a través de ubicaciones fijas están consignados en el ANEXO 5.1-B del TÍTULO DE ANEXOS.

A. VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS ALCANZADA

1	2	3	4		5		6		7		8	
Año	Trimestre	Tecnología de acceso	Plan Velocidad ofrecida		Velocidad máxima		Velocidad media		Velocidad mínima		Desviación estándar	
			Down	Up	Down	Up	Down	Up	Down	Up	Down	Up

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Valor de 1-4.

3. **Tecnología de acceso:** Tipo de tecnología usada para el acceso a Internet. Indicar en número entero de acuerdo con la siguiente tabla:

Tecnología
1. xDSL
2. HFC
3. Fibra Óptica
4. WiMax
5. WiFi
6. Satelital
7. Radio micro-ondas

4. **Plan velocidad ofrecida:** Velocidad que es ofertada en el plan sobre el cual se realiza la respectiva medición del parámetro de calidad. Se debe reportar en Mbps.

5. **Velocidad máxima:**

- **Velocidad máxima Down:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de descarga (Down) en Mbps Down más alta.
- **Velocidad máxima Up:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de carga (Up) en Mbps más alta.

6. **Velocidad media:**

- **Velocidad media Down**: Corresponde a la media aritmética de las velocidades de descarga (Down) obtenidas en las pruebas realizadas. Se debe reportar en Mbps.
- **Velocidad media Up:** Corresponde a la media aritmética de las velocidades de carga (Up) obtenidas en las pruebas realizadas. Se debe reportar en Mbps.

7. **Velocidad mínima:**

- **Velocidad mínima Down:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de descarga (Down) en Mbps más baja.
- **Velocidad mínima Up:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de carga (Up) en Mbps más baja.

8. **Desviación estándar:** Medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio de las velocidades alcanzadas (Down/Up). Se calcula hallando la raíz cuadrada de la varianza. Se debe reportar en Mbps.

B. **RETARDO EN UN SENTIDO (RET)**

1	2	3	4	5	6
Año	Trimestre	Tecnología de acceso	Número de muestras	Tiempo medio de retardo	Desviación estándar

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Valor de 1-4.

3. **Tecnología:** Tipo de tecnología usada para el acceso a Internet, indicar valor en número entero de acuerdo con la siguiente tabla.

Tecnología
1. xDSL
2. HFC
3. Fibra Óptica
4. WiMax
5. WiFi
6. Satelital
7. Radio micro-ondas

4. **Número de muestras**: Cantidad de pruebas realizadas para obtener el resultado del indicador.

5. **Tiempo medio de retardo en un sentido (en milisegundos):** Media aritmética de los tiempos de retardo medidos.

6. **Desviación estándar:** Medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio de los tiempos de retardo medidos. Se calcula hallando la raíz cuadrada de la varianza.»

ARTÍCULO 118. Modificar la numeración del Formato T.2.7. del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará ahora numerado como el «Formato T.2.3. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO MAYORISTA PORTADOR».

ARTÍCULO 119. Modificar el Formato T.3.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE.**

Periodicidad: Eventual
Contenido: No aplica
Plazo: Hasta 15 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo sobre compartición de infraestructura elegible para la prestación de servicios de telecomunicaciones (incluido el servicio de televisión, así como el servicio de radiodifusión sonora).

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que hagan uso de infraestructura elegible para la prestación de sus servicios. Toda modificación a los contratos inicialmente suscritos por las partes deberá registrarse en el plazo anteriormente descrito.

Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título «ANEXOS TITULO II» de la presente resolución; podrán reportar este formato dentro de los 30 días hábiles después del perfeccionamiento de acuerdos sobre compartición de infraestructura en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Identificador del acuerdo	Tipo de infraestructura	Proveedor de Infraestructura Elegible	Proveedor de Telecomunicaciones	Objeto	Fecha de suscripción	Duración	Observaciones	Archivo

1. Identificador del acuerdo: Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes.

2. Tipo de infraestructura: Corresponde a la naturaleza de la infraestructura elegible compartida, se debe relacionar el sector al cual pertenece dicha infraestructura, ya sea:

- Sector de telecomunicaciones
- Sector de distribución y transmisión de energía eléctrica
- Sector de sistemas de transporte masivo
- Sector de red vial de carreteras
- Sector de mobiliario urbano
- Otro sector

3. Proveedor de Infraestructura Elegible: Corresponde al proveedor de infraestructura elegible cuya infraestructura es susceptible de ser utilizada en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

4. Proveedor de Telecomunicaciones: Corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que para la prestación de sus servicios requiere acceder y hacer uso de infraestructura elegible.

5. Objeto: Breve resumen del objeto del acuerdo con las principales características.

6. Fecha de suscripción: Fecha a partir de la cual es vigente el acuerdo. Esta fecha deberá estar en formato: DD/MM/AAAA.

7. Duración: Duración del acuerdo contada en meses.

8. Observaciones: Particularidades relevantes sobre el acuerdo.

9. Archivo: Archivo adjunto con la totalidad del texto digitalizado del acuerdo. En caso de tener múltiples archivos debe adjuntar un único archivo en formato comprimido. De existir asuntos confidenciales, los mismos deberán enviarse en archivo separado, indicando las razones legales en que se fundamenta la reserva legal.

B. VALOR COBRADO POR LA INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE

1	2		3		4		5	6
	Infraestructura compartida		Elemento instalado		Remuneración			
Identificador del acuerdo	Tipo de infraestructura	Especificaciones otro tipo de infraestructura	Tipo de elemento instalado	Especificaciones otro tipo de elemento	Valor	Unidad	Fecha vigencia	Observaciones

1. Identificador del acuerdo: Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes, registrado en el campo 1 de la Tabla A.

2. Infraestructura compartida: Tipo de elemento de infraestructura susceptible de ser utilizado por el (los) Proveedor(es) de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

- Poste menor o igual a 8 metros
- Poste mayor a 8 metros y menor o igual a 10 metros
- Poste mayor a 10 metros
- Postes o Torres del Sistema de Transmisión Regional (STR) o Nacional (STN)
- Canalizaciones
- Poste de alumbrado público
- Semáforo
- Estación de sistema de transporte masivo
- Canalización de sistema de transporte masivo
- Paradero de sistema de transporte masivo
- Espacio adyacente a redes viales
- Canalización de redes viales de carreteras
- Otra

En caso de ingresar la opción «Otra», el proveedor deberá especificar el tipo de infraestructura compartida en el campo «Especificaciones otro tipo de infraestructura».

3. Elemento instalado: Tipo de elemento instalado en la infraestructura elegible por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, tales como:

- Cables o conductores
- Fuentes de poder
- Amplificadores
- Antenas
- Estaciones base
- Otro

En caso de ingresar la opción «Otro», el proveedor deberá especificar el tipo de elemento instalado en el campo «Especificaciones otro tipo de elemento».

4. Remuneración: Valor unitario, en pesos colombianos, y su respectiva unidad de cobro (mensual, trimestral, semestral, anual) por cada tipo de infraestructura compartida y elemento instalado.

5. Fecha vigencia: Fecha a partir de la cual aplica el cobro de los valores indicados en el campo de remuneración. Esta fecha deberá estar en formato: DD/MM/AAAA.

6. Observaciones: Espacio para incluir otras particularidades relevantes sobre la infraestructura o el elemento instalado.»

ARTÍCULO 120. Modificar el Formato T.3.5. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.**
Periodicidad: Semestral.
Contenido: Trimestral.
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el semestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles.

A. Información de ubicación de infraestructura pasiva
En este literal, el operador debe reportar el inventario de cada uno de los sitios utilizados para la ubicación de las estaciones base para la prestación de servicios móviles.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Código del sitio	Municipio	Longitud	Latitud	Propietario del sitio

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Código del sitio: Código único utilizado en la nomenclatura propia utilizada para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este código debe corresponder con el reportado en el formato No. 3 de la Resolución MinTIC 3484 de 2012, modificada por la Resolución MinTIC 175 de 2021, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.

4. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica donde está ubicado el sitio indicado en el numeral 3. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA) presente en el sistema de consulta del DANE.

5. Longitud: Longitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio del numeral 3. Para la referencia Occidente (W) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

6. Latitud: Latitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio del numeral 3. Para la referencia sur (S) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

7. Propietario del sitio: Número de Identificación Tributaria (NIT), sin dígito de verificación, del propietario del sitio (persona natural o jurídica). Campo numérico entero.

B. Información del uso de infraestructura pasiva de terceros por parte de los PRSTM

En este literal, el operador solo debe reportar la información correspondiente al uso de infraestructura pasiva de terceros.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Año	Trimestre	Código del sitio	Área en piso	Valor área en piso	Espacio lineal en torre, mástil o monopolo	Valor espacio en torre, mástil o monopolo	Área en torre, mástil o monopolo	Valor área en torre, mástil o monopolo	Servicios adicionales	Valor servicios adicionales	Tarifa agregada

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Código del sitio: Código único de acuerdo con la nomenclatura propia que se utiliza para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este campo debe corresponder con el indicado en el numeral 3 de la parte A del presente formato.

4. Área en piso: Área en metros cuadrados arrendada en piso correspondiente al sitio indicado en el numeral 3. Esta área debe estar asociada a la coubicación de la estación. Campo numérico con 2 decimales.

5. Valor área en piso: Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el área en piso contratada señalada en el numeral 4. Este valor no debe incluir impuestos. Si la tarifa es agregada, coloque «0».

6. Espacio lineal en torre, mástil o monopolo: Corresponde al espacio en metros lineales contratado para ubicar equipos en el sitio indicado en el numeral 3. Campo numérico con 2 decimales.

7. Valor espacio lineal en torre, mástil o monopolo: Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el espacio lineal arrendado en el sitio indicado en los numerales 3 y 6. Este valor no debe incluir impuestos. Si la tarifa es agregada, coloque «0».

8. Área en torre, mástil o monopolo: Corresponde al área en metros cuadrados contratada para ubicar equipos en el sitio indicado en el numeral 3. Campo numérico con 2 decimales.

9. Valor área en torre, mástil o monopolo: Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el área arrendada en el sitio indicado en los numerales 3 y 8. Este valor no debe incluir impuestos. Si la tarifa es agregada, coloque «0».

10. Servicios adicionales: Indicar si se contratan servicios adicionales tales como energía y aire acondicionado, entre otros. (Sí o No)

11. Valor servicios adicionales: Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por los servicios adicionales contratados. Si la tarifa es agregada, coloque «0».

12. Tarifa agregada: En caso de que pague una sola tarifa en la que no se desagregan los pagos de cada componente, deberá proporcionar esa información en este campo. Para lo anterior, deberá proporcionar esa información como la tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre. En otro caso, coloque «0». El reporte de la tarifa agregada no exime del reporte de los numerales 4, 6, 8 y 10.»

ARTÍCULO 121. Modificar el Formato T.4.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Mensual
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean servicios móviles,
- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada y tengan 30.000 o más accesos,
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Servicio	Tipología	Medio de atención	Número de quejas

1. **Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Mes:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. **Servicio**: Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 5 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

Servicio
Telefonía fija
Telefonía móvil
Internet fijo
Internet móvil
Televisión por suscripción
Múltiples servicios fijos
Múltiples servicios móviles
Servicios móviles y fijos

5.Tipología: Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

B. Terminación del contrato con o sin cláusula de permanencia mínima vigente. Esta tipología se puede asociar a los servicios Telefonía fija, Internet fijo, Televisión por suscripción, Múltiples servicios fijos o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.

C. Terminación del contrato móviles. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.
- Portabilidad numérica.
- Cambio pospago a prepago.

D. Roaming Internacional. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Activación sin autorización.
- Falta de información.
- No controles de consumo.
- Facturación.
- Calidad del servicio.

E. Calidad/ Cobertura del servicio. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- No disponibilidad del servicio.
- Caída de llamadas.
- Intermitencia.
- Intento de llamada no exitosa.

F. Facturación/ Gestión de saldos. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.
- Incremento tarifario.
- Reporte a centrales de riesgo Cobro en proceso de reclamación.
- Vigencia de saldos.
- Transferencia de saldos.
- Fraude en facturación.
- Cobro por reconexión.

G. Mensajes de texto. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Mensajes comerciales/ publicitarios.
- Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización.
- Recepción mensajes por suscripción - Contenidos y Aplicaciones.
- Cobro indebido.
- Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación.
- Baja de contenido.
- Falta de información

H. Medios de atención al usuario. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Medios de atención al usuario.

I. Equipos terminales. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Hurto.
- Registro.
- Garantía.
- Reposición.
- Bandas.

J. Otros. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato. Esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías (de la A a la I) del presente formato.

6. Medios de atención: Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.

Medios de atención
- Oficina
- Línea Telefónica Página Web
- Aplicación móvil
- Servicios de mensajería instantánea
- Otros

7. Número de quejas: Corresponde al número total de quejas presentado en el mes de reporte discriminado por tipología, servicio y medio de atención».

ARTÍCULO 122. Modificar el Formato T.4.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES.**

Periodicidad: Trimestral.
Contenido: Mensual.
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean servicios móviles,
- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada que tengan 30.000 o más accesos,
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

A. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de quejas presentadas	Número de peticiones

1.Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2.Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3.Mes: Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. Número de quejas a favor: Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en dicho periodo.

5. Número de quejas en contra: Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario, en dicho periodo.

6. Número de quejas presentadas: Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

7.Número de peticiones: Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

B. RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN SEGUNDA INSTANCIA.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de recursos de	Número de recursos de	Número de recursos de	Número de recursos de apelación

			reposición a favor	reposición en contra	reposición presentados	

1.Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2.Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3.Mes: Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. Número de recursos de reposición a favor: Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en favor de la solicitud usuario, en el mes de reporte.

5. Número de recursos de reposición en contra: Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en contra de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.

6. Número de recursos de reposición presentados: Corresponde al número total de recursos presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

7. Número de recursos de apelación: Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte.

C. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Mes	Medio de atención	Usuarios con nivel de satisfacción «Muy Insatisfecho»	Usuarios con nivel de satisfacción «Insatisfecho»	Usuarios con nivel de satisfacción «Ni Insatisfecho ni Satisfecho»	Usuarios con nivel de satisfacción «Satisfecho»	Usuarios con nivel de satisfacción «Muy satisfecho»

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3.Mes: Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4.Medio de atención: Corresponde al medio de atención por medio del cual se realiza la interacción.

Medios de atención

Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea

5.Usuarios encuestados con nivel de satisfacción «Muy Insatisfecho»: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 1, donde 1 es «Muy insatisfecho».

6.Usuarios encuestados con nivel de satisfacción «Insatisfecho»: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 2, donde 2 es «Insatisfecho».

7.Usuarios encuestados con nivel de satisfacción «Ni Insatisfecho ni Satisfecho»: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 3, donde 3 es «Ni Insatisfecho ni Satisfecho».

8.Usuarios encuestados con nivel de satisfacción «Satisfecho»: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 4, donde 4 es «Satisfecho».

9.Usuarios encuestados con nivel de satisfacción «Muy satisfecho»: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 5, donde 5 es «Muy Satisfecho»».

ARTÍCULO 123. Modificar el Formato T.5.7. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.5.7. IMPLEMENTACIÓN DE ENRUTAMIENTO DE NÚMEROS DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY.**

Periodicidad: Eventual
Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días posteriores a la realización efectiva del enrutamiento, o a la solicitud de cambio de enrutamiento, de un número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY realizada por el Administrador de los Recursos de Identificación.

Este formato deberá ser diligenciado por los PRST que programen efectivamente el enrutamiento en sus redes de un número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY, luego de haber recibido la solicitud de enrutamiento o la modificación de este por parte del Administrador de los Recursos de Identificación. En el caso de los OMV que no llevan a cabo enrutamiento, esta obligación se entiende surtida con el reporte de programación que realiza su respectivo OMR.

1	2	3
1XY	Número de enrutamiento	Municipio

1. 1XY: Corresponde al número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY para el cual se ha realizado el enrutamiento por parte del PRST que realiza el reporte.

2. Número de enrutamiento: Corresponde al número geográfico o no geográfico E.164 al que el PRST ha programado el enrutamiento cuando un usuario de su red accede al número de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY en el área geográfica delimitada.

3. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica en el que el PRST ha programado el enrutamiento. Se tienen en cuenta los 32 Departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios están acordes con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

ARTÍCULO 124. Modificar el Formato P.1.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«FORMATO P.1.3. TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y MENSAJERÍA EXPRESA CON EL FIN DE DISTRIBUIR OBJETOS POSTALES MASIVOS.

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Los operadores postales del servicio de mensajería expresa y el Operador Postal Oficial deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con terceros para la prestación de los servicios de correo y mensajería expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos y con los demás operadores postales por concepto de interconexión, de acuerdo con el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Año	Trimestre	Código del Acuerdo	Tipo de acuerdo	NIT de la empresa	Valor causado del acuerdo	Valor causado por el servicio postal	Valor causado por servicios no postales	Ámbito	Cantidad de objetos postales movilizados	Tarifa unitaria de la cantidad movilizada	El acuerdo incluye otros servicios	El acuerdo incluye impresión	El acuerdo incluye ensobrado	El acuerdo incluye alistamiento	Otros servicios

1. **Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre**: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Código del Acuerdo**: Indicar el código de acuerdo asignado por el operador.

4. **Tipo de Acuerdo:** Indicar si el acuerdo se realizó con un usuario final del servicio (Minorista) o con otro operador de mensajería expresa masiva (Interconexión).

5. **NIT de la empresa:** Se debe incluir el NIT de la empresa con la que se realiza el acuerdo de interconexión o el NIT de la empresa a la que se le provee el servicio a nivel minorista, según corresponda.

6. **Valor causado del acuerdo:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado durante el periodo de reporte.

7. **Valor causado por el servicio postal:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado por la prestación del servicio postal durante el periodo de reporte.

8. **Valor causado por servicios no postales:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado por la prestación de servicios no postales durante el periodo de reporte.

9. **Ámbito:**

   - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
   - **Nacional:** Cuando los envíos son destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fueron recibidos por el operador.

10. **Cantidad de objetos postales masivos movilizados**: Número de objetos postales masivos movilizados durante el periodo de reporte.

11. **Tarifa unitaria de la cantidad movilizada**: Valor en pesos colombianos de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos movilizados en el periodo de reporte (debe incluir dos cifras decimales). Esta tarifa no debe incluir impuestos, seguros o servicios no postales.

12. **El acuerdo incluye otros servicios:** Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye la prestación de servicios no postales (Sí o No).

13. **El acuerdo incluye impresión**: Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye la impresión de documentos (Sí o No).

14. **El acuerdo incluye ensobrado**: Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye el ensobrado de los objetos postales (Sí o No).

15. **El acuerdo incluye alistamiento**: Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye el alistamiento de los objetos postales (Sí o No).

16. **Otros servicios**: En caso de que en el marco del acuerdo, adicional a los servicios de impresión, ensobrado y alistamiento, durante el periodo de reporte se presten otros servicios, se debe incluir el nombre de dichos servicios».

ARTÍCULO 125. Modificar el Formato P.2.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa. En caso de existir interconexión, quien debe reportar es el operador que admite el objeto postal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9						
Año	Trimestre	Tipo de municipio origen	Tipo de municipio destino	Departamento origen	Departamento destino	Tipo de envío	Ámbito	Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega						
								D + 1	D + 2	D + 3	D + 4	D + 5	D + 6	D +>6

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Tipo de municipio origen:** Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío.

4. **Tipo de municipio destino:** Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío.

5. **Departamento origen:** Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se origina el envío.

6. **Departamento destino:** Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se realiza la entrega del envío.

7. **Tipo de envío:**

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

8. **Ámbito:**

- **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
- **Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
- **Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.

9. **Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados en buen estado al destinatario dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad de envíos en D+n, donde D representa la fecha de admisión del objeto postal por parte del usuario remitente y (n) el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de admisión y la fecha del primer intento de entrega al destinatario.

- D+1: envíos entregados a más tardar 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- D+2: envíos entregados a más tardar 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+3: envíos entregados a más tardar 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+4: envíos entregados a más tardar 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+5: envíos entregados a más tardar 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+6: envíos entregados a más tardar 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>6: envíos entregados en más de 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.»

ARTÍCULO 126. Modificar el Formato P.2.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO - SPU.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Trimestre	Código Municipio	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Envíos originados en el municipio	Envíos entregados en el municipio	Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega	Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega

1. **Año**: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre**: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Código municipio:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

4. **Tipo de servicio**: Se refiere a los siguientes tipos de servicio:

- **Correspondencia no prioritaria normal**
- **Correspondencia no prioritaria certificada**
- **Correspondencia prioritaria normal**
- **Correspondencia prioritaria certificada**
- **Encomienda normal**
- **Encomienda certificada**
- **Correo telegráfico**

5. **Tipo de envío:** Se refiere a los tipos de envíos por los cuales se generaron ingresos:

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

6. **Ámbito:**

- **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
- **Nacional:** Envíos destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fue recibido por el operador.
- **Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
- **Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.

7. **Envíos originados en el municipio:** Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio y que fueron entregados durante el periodo de reporte.

8. **Envíos entregados en el municipio:** Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio y que fueron entregados durante el periodo de reporte.

9. **Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega:** Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio, fueron entregados en buen estado al destinatario durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.

10. **Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega:** Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio, fueron entregados en buen estado al destinatario durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.»

ARTÍCULO 127. Modificar el Formato P.2.5. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU.**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto del servicio de correo que no pertenece al Servicio Postal Universal.

1	2	3	4	5	6	7	8											
							Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega											
Año	Trimestre	Tipo de municipio origen	Tipo de municipio destino	Tipo de envío	Ámbito	Prioritario	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10	D+11	D+12	D+>12

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. **Tipo de municipio origen:** Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío.

4. **Tipo de municipio destino:** Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío.

5. **Tipo de envío:**

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
- **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

6. **Ámbito:**

- **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
- **Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
- **Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.

7. **Prioritario:** Indicar si el envío es prioritario o no (Sí o No)

8. **Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados en buen estado al destinatario, dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad de envíos en D+n, donde D representa la fecha de admisión del objeto postal por parte del usuario remitente y (n) el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de admisión y la fecha del primer intento de entrega al destinatario.

- D+1: envíos entregados a más tardar 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- D+2: envíos entregados a más tardar 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+3: envíos entregados a más tardar 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+4: envíos entregados a más tardar 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+5: envíos entregados a más tardar 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+6: envíos entregados a más tardar 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+7: envíos entregados a más tardar 7 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+8: envíos entregados a más tardar 8 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+9: envíos entregados a más tardar 9 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+10: envíos entregados a más tardar 10 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+11: envíos entregados a más tardar 11 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+12: envíos entregados a más tardar 12 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- D+>12: envíos entregados en más de 12 días hábiles después de su imposición en la red postal».

ARTÍCULO 128. Modificar el Formato P.5.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

Periodicidad: Semestral
Contenido: Semestral
Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa, el operador postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago.

Los **Puntos de Atención al Público** corresponden a las oficinas donde se puede realizar la admisión y/o entrega de objetos postales, y los puntos de recolección externos a dichas oficinas (buzones o expendios focalizados en este proceso), con corte al último día del período de reporte.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Año	Semestre	Municipio	Latitud	Longitud	Dirección	Código único de identificación del punto	Nombre del punto de atención	Tipo de punto de atención	Nombre del colaborador	Mensajería expresa admisión	Mensajería expresa entrega	Correo admisión	Correo entrega	Giros nacionales admisión	Giros nacionales entrega	Giros Internacionales admisión	Giros Internacionales entrega	Tipo de personal que atiende	Atención de PQR

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Semestre: Corresponde al semestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3.-Municipio: Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se ubica cada uno de los puntos de atención en los cuales se puede realizar la admisión y/o entrega de objetos postales.

4. Latitud: Coordenada de latitud de cada punto de atención al público cubierto en el sistema de coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales (DD) con seis (6) cifras decimales.

5. Longitud: Coordenada de longitud de cada punto de atención al público cubierto en el sistema de coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales (DD) con seis (6) cifras decimales.

6. Dirección: Corresponde a la dirección del punto de atención dentro del municipio indicado en el campo 3 del presente formato.

7. Código único de identificación del punto de atención: Corresponde al código asignado por el operador postal a cada punto de atención**.**

8. Nombre del punto de atención: Corresponde al nombre del punto de atención donde se presta el servicio.

9. Tipo de punto de atención:

- **Fijo propio:** Son puntos de atención permanentes del operador postal situados en una ubicación fija.
- **Fijo de colaborador:** Son puntos de atención permanentes de los colaboradores del operador postal, situados en una ubicación fija.
- **Móvil propio:** Son puntos de atención del operador postal instalados en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc., que atienden las zonas desprovistas de puntos de atención fijos. Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de un punto de atención fijo también son considerados como puntos de atención móviles. Éstos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales.
- **Móvil de colaborador:** Son puntos de atención de los colaboradores del operador postal instalados en un vehículo de transporte por carretera, un tren, un barco, etc., que atienden las zonas desprovistas de puntos de atención fijos. Los carteros rurales que ofrecen prestaciones análogas a las de un punto de atención fijo también son considerados como puntos de atención móviles. Éstos son carteros a los que el usuario puede entregar objetos postales.
- **Virtual propio:** Son puntos de atención del operador postal donde el usuario es atendido a través de medios no presenciales, tales como teléfono, correo electrónico, página Web, entre otros.
- **Virtual de colaborador:** Son puntos de atención de los colaboradores del operador postal donde el usuario es atendido a través de medios no presenciales, tales como teléfono, correo electrónico, página Web, entre otros.

10. Nombre del colaborador: Corresponde a la razón social del colaborador cuando se trate de persona jurídica o al nombre de la persona natural donde funciona el punto de atención al cliente.

11. Mensajería expresa admisión: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de mensajería expresa (Sí o No).

12. Mensajería expresa entrega: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de mensajería expresa (Sí o No).

13. Correo admisión: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de correo. (Sí o No).

14. Correo entrega: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de correo. (Sí o No).

15. Giros nacionales admisión: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de giros nacionales (Sí o No).

16. Giros nacionales entrega: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de giros nacionales (Sí o No).

17. Giros internacionales admisión: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de giros internacionales (Sí o No).

18. Giros internacionales entrega: Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de giros internacionales (Sí o No).

19. Tipo de personal que atiende:

- **Propio:** Si es atendido por funcionarios del propio operador postal o del colaborador del operador postal.
- **Externo:** Si es atendido por personal externo al propio operador postal o del colaborador del operador postal.

20. Atención de PQR: Indicar si en el punto de atención se realiza atención de PQR.

ARTÍCULO 129. Modificar el Anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

FORMATO 2.3.1. CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijas y móviles están obligados a emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente anexo para la contratación de sus servicios por parte de usuarios en la modalidad pospago. Dichos proveedores deben incorporar en el contrato las condiciones de prestación del servicio elegidas por el usuario.

Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente formato en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, el logo de la CRC, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima (cuando se trate de servicios fijos), los vínculos a páginas web, así como el color del encabezado de cada módulo.

Para aquellos casos en que un usuario contrate exclusivamente servicios móviles o exclusivamente servicios fijos, el proveedor estará facultado para excluir del formato de contrato único convergente las cláusulas que no correspondan al servicio contratado. A continuación, se indican los módulos que el operador podrá modificar o excluir del contrato para cada caso:

En caso de que un usuario **contrate exclusivamente servicios móviles**, el operador podrá modificar o excluir los módulos correspondientes a las siguientes cláusulas, en el sentido de **eliminar las referencias a servicios fijos**:

- CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS.
- VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.
- BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS.

- PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO (se deberá limitar a las obligaciones establecidas en el artículo 2.1.2.2 de la presente resolución, aplicables al (a los) servicio(s) móvil(es) contratado(s)).
- CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN.
- MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN.
- SUSPENSIÓN.
- PAGO Y FACTURACIÓN.
- COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO.
- SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS.
- CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.
- CAMBIO DE DOMICILIO.
- ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS.

En caso de que un usuario **contrate exclusivamente servicios fijos**, el operador podrá modificar o excluir los módulos correspondientes a las siguientes cláusulas, en el sentido de **eliminar las referencias a servicios móviles**:

- CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS MÓVILES.
- VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.
- BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS.
- PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO (se deberá limitar a las obligaciones establecidas en el artículo 2.1.2.2 de la presente resolución, aplicables al (a los) servicio(s) fijo(s) contratado(s)).
- CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN.
- MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN.
- SUSPENSIÓN.
- PAGO Y FACTURACIÓN.
- COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO.
- SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES.
- ÚNICAS LIMITACIONES.
- CONTENIDOS Y APLICACIONES.
- PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL.
- SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING).

Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios en pospago, se deberán replicar los módulos denominados «CONDICIONES COMERCIALES SERVICIOS MÓVILES» o «CONDICIONES COMERCIALES SERVICIOS FIJOS», las veces que sea necesario.

Adicionalmente, los proveedores del servicio de datos fijos con acceso satelital deberán incluir en la cláusula denominada «CALIDAD Y COMPENSACIÓN» el siguiente texto: «Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías».

En relación con los servicios fijos, la cláusula denominada «CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA», dispuesta en este formato, solo podrá ser incluida dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.

Sobre la cláusula denominada «LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)» solo podrá ser incluida dentro del contrato cuando el usuario expresamente solicite la prestación del servicio de telefonía de larga distancia.

En la cláusula denominada «CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)» el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 de la presente resolución.

El modelo de contrato tendrá un espacio denominado «OTRAS CONDICIONES» de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio o las obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso tales condiciones y obligaciones podrán ser contrarias al texto del modelo de contrato dispuesto en el presente anexo, ni de las disposiciones establecidas en la presente resolución. En estos casos, tales disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Estos espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características del modelo que se define en el presente formato. El archivo editable del modelo de contrato estará disponible para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el

usuario pueda disponer de esta información, en formato físico o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud o consulta, al menos, los siguientes:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.

b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web o la aplicación móvil del proveedor, en caso de que este último disponga de una, ingresando con su cuenta de usuario.

Finalmente, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal. En este anexo los operadores podrán incluir las disposiciones establecidas en: (i) el Decreto 1524 de 2012, orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual a menores de edad; (ii) las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y derecho a la intimidad; y (iii) la Ley 2300 de 2023, relacionada con el derecho a la intimidad de los consumidores. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, por lo que no se puede incluir información diferente a lo que las normas vigentes ordenen incluir en los contratos.

Modelo 1. CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO.

CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de __ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo ☐ Televisión ☐ Telefonía fija ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Internet móvil ☐ Telefonía móvil ☐ SMS ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios móviles se realizará a partir de la activación del plan.

Productos o servicios adicionales_____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato Nº: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____Estrato____
Departamento _____ Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS MÓVILES

Internet móvil
Descripción
Voz y SMS
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Descripción
Televisión cerrada
Descripción
Telefonía fija
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS MÓVILES	$
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

INCREMENTOS TARIFARIOS

_____ podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ___ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Página 1 de 6

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) suministrar información verdadera; 3) Hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo); 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o el equipo móvil; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios móviles:

El servicio se activará a más tardar el día dd/mm/aaaa.

En caso de que usted ya cuente con un número móvil para el proceso de portación, _____ realizará varios intentos para la portación de su línea. De no resultar exitosa la portación del número, usted podrá adquirir una línea nueva con otro número móvil, o desistir del plan pospago solicitado.

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: _____

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios móviles: Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

ESPACIO EN BLANCO

Servicios fijos: Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Si el paquete de servicios incluye servicios del segmento móvil y del segmento fijo, usted podrá recibir una factura por cada segmento.

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	$
Costo reconexión servicios móviles:	$

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, [otros medios de atención dispuestos por operador]. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a nuestra web: _____

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán

ESPACIO EN BLANCO

cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código o número que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para conocer todas suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones: https://www.crcom.gov.co.

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar. Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención o en el exterior por los siguientes medios: _____. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

De acuerdo con la Decisión de la Comisión de la Comunidad Andina No. 854 de 2020, cuando usted visite Bolivia, Ecuador o Perú, _____ aplicará las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en Colombia por los servicios de voz, SMS y datos. Por tanto, en estos casos no existirá una tarifa, plan tarifario o recargo adicional por el servicio de roaming internacional. En todo caso este servicio está sujeto a la política de uso razonable.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐*

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

ESPACIO EN BLANCO

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según mes					
Mes 1 $...	Mes 2 $...	Mes 3 $...	Mes 4 $...	Mes 5 $...	Mes 6 $...
Mes 7 $...	Mes 8 $...	Mes 9 $...	Mes 10 $...	Mes 11 $...	Mes 12 $...

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

_____ entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a _____.

OTRAS CONDICIONES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen los servicios u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias al texto de este modelo de contrato, ni a las disposiciones establecidas en la regulación vigente. De hacerlo dichas disposiciones se tendrán por no escritas y no tendrán efectos jurídicos.

_____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcom.gov.co

ESPACIO EN BLANCO

Anexo de disposiciones legales

los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Espacio a diligenciar por el operador acorde con las disposiciones de la Ley 1266 de 2008.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Espacio a diligenciar por el operador acorde con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de

Página 6 de 6

FORMATO 2.3.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios del presente anexo.

Únicamente podrán realizarse modificaciones a tales condiciones generales del servicio en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, el logo de la CRC, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, así como el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada «CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)» el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 de la presente resolución.

El modelo de condiciones generales tendrá un espacio denominado «OTRAS CONDICIONES» de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio

o las obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso tales condiciones y obligaciones podrán ser contrarias al texto del modelo de condiciones generales dispuesto en el presente anexo, ni de las disposiciones establecidas en la presente resolución. En estos casos, tales disposiciones y se tendrán por no escritas y no surtirán efectos jurídicos.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características del modelo que se define en el presente formato. El archivo editable de las condiciones generales de prestación del servicio estará disponible para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada de las condiciones generales de prestación del servicio, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud o consulta, al menos, los siguientes:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.

b. El usuario podrá acceder a las condiciones generales de los servicios móviles en la modalidad prepago a través de consulta en la página web o la aplicación móvil del proveedor, en caso de que este último disponga de una.

Finalmente, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral de las condiciones generales del servicio en la modalidad prepago. En este anexo los operadores podrán incluir las disposiciones establecidas en el Decreto 1524 de 2012, orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual a menores de edad.

legiscomex

ESPACIO EN BLANCO

Modelo 2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO.

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PREPAGO

EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) o internet móvil en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir o comprar un paquete o plan prepago.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace _____
o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. PRECIOS
- A. Precio de las llamadas.
- B. Precio llamadas larga distancia internacional
- C. Precios SMS
- D. Precio por el uso de internet (en megabyte = MB)

2. SALDO
- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

3. PLANES O PAQUETES PREPAGO
- A. Servicios incluidos
- B. Capacidades de comunicación incluidas (segundos, minutos, Megabytes, Gigabytes, SMS, según corresponda).
- C. Consumos realizados
- D. Fecha de inicio y finalización.
- E. Cuánta capacidad de comunicación le queda disponibles (segundos, minutos, Megabytes, Gigabytes, SMS, según corresponda).

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: _____

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en nuestra página web: _____

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar.

Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Si durante un periodo de 2 meses, usted no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS, así como tampoco hace recargas o compra planes o paquetes ni tiene saldos vigentes; podremos desactivar su línea y dar el número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil; 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o del equipo terminal; 6) usar equipos homologados; 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) no cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10)

ESPACIO EN BLANCO

actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace: _____

Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB.

Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para conocer todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones: https://www.crcom.gov.co.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)	
1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, [otros medios de atención dispuestos por operador]. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

OTRAS CONDICIONES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen los servicios u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias al texto de estas condiciones generales, ni a las disposiciones establecidas en la regulación vigente. De hacerlo dichas disposiciones se tendrán por no escritas y no tendrán efectos jurídicos.

legiscomex

Página 2 de 2

»

ARTÍCULO 130. Modificar el Anexo 3.1 de los Anexos del Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ANEXO 3.1. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

1. Mercados minoristas definidos con alcance municipal

Mercado relevante	Servicios que conforman el mercado
1.1. Voz saliente local y nacional.	Voz fija y Servicios Móviles.
1.2. Acceso a Internet fijo residencial para los municipios con desempeño alto-moderado, incipiente y bajo.	Internet fijo para el segmento residencial.

1.3. Acceso a Internet fijo residencial para los municipios con desempeño limitado.	Internet fijo para el segmento residencial e Internet móvil.
1.4. Acceso a Internet fijo corporativo.	Internet fijo para el segmento corporativo.
1.5. Paquete de servicios Dúo Play 1 para el segmento residencial.	Paquete que incluye telefonía fija + Internet fijo para el segmento residencial.
1.6. Paquete de servicio Dúo Play 2 para el segmento residencial.	Paquete que incluye televisión por suscripción + Internet fijo para el segmento residencial.
1.7. Paquete de servicios Triple Play para el segmento residencial.	Paquete que incluye televisión por suscripción + Internet fijo + telefonía fija para el segmento residencial.
1.8. Televisión multicanal en municipios con desempeño alto-moderado.	Televisión por suscripción.
1.9. Televisión multicanal en municipios con desempeño incipiente, bajo y limitado.	Televisión por suscripción y televisión comunitaria.

2. Mercados minoristas definidos con alcance nacional

Mercado relevante	**Servicios que conforman el mercado**
2.1. Voz saliente móvil.	Voz móvil, SMS y MMS.
2.2. Voz saliente de larga distancia internacional.	Voz fija, Servicios Móviles y plataformas OTT para realizar llamadas.
2.3. Internet móvil.	Internet móvil.
2.4. Servicios Móviles.	Paquete que incluye voz saliente móvil, SMS/MMS e Internet móvil.
2.5. Distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional[1].	Emisión de contenidos de los canales de televisión abierta nacional.

[1]Nota: Este mercado hace parte de un mercado de dos lados no transaccional con dos mercados de producto relevantes separados.

3. Mercados mayoristas
3.1. Mercados Mayoristas de Terminación.
3.1.A. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país.
3.1.B. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-fijo en cada municipio del país.
3.1.C. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-móvil en todo el territorio nacional.
3.1.D. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional.
3.1. E. Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo territorio nacional.
3.2. Mercado Mayorista Portador en cada municipio del país.
3.3. Mercado Mayorista de acceso y originación móvil - en todo el territorio nacional.
3.4. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional.
3.5. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta regional, con alcance nacional.»

ARTÍCULO 131. Modificar el Anexo 3.2 de los Anexos del Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ANEXO 3.2. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE DE TELECOMUNICACIONES.**

- Servicios móviles (2.4. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país. (3.1.A. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-fijo en cada municipio del país. (3.1.B. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-móvil en todo el territorio nacional. (3.1.C. del ANEXO 3.1.)

- Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional (3.1.D. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional. (3.1.E. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de acceso y originación - en todo el territorio nacional (3.3. del ANEXO 3.1.).
- Mercado Mayorista Portador (3.2. del ANEXO 3.1.) en cada uno de los municipios listados a continuación:

Número	Código municipio DIVIPOLA	Departamento	Municipio
1	91405	Amazonas	La Chorrera (CD)
2	91001	Amazonas	Leticia
3	05038	Antioquia	Angostura
4	05055	Antioquia	Argelia
5	05086	Antioquia	Belmira
6	05113	Antioquia	Buriticá
7	05125	Antioquia	Caicedo
8	05138	Antioquia	Cañasgordas
9	05142	Antioquia	Caracolí
10	05206	Antioquia	Concepción
11	05282	Antioquia	Fredonia
12	05306	Antioquia	Giraldo
13	05315	Antioquia	Guadalupe
14	05353	Antioquia	Hispania
15	05390	Antioquia	La Pintada
16	05411	Antioquia	Liborina
17	05475	Antioquia	Murindó
18	05501	Antioquia	Olaya
19	05543	Antioquia	Peque
20	05576	Antioquia	Pueblorrico
21	05585	Antioquia	Puerto Nare
22	05591	Antioquia	Puerto Triunfo
23	05642	Antioquia	Salgar
24	05658	Antioquia	San José de La Montaña
25	05664	Antioquia	San Pedro de Los Milagros
26	05686	Antioquia	Santa Rosa de Osos
27	05736	Antioquia	Segovia
28	05789	Antioquia	Támesis
29	05792	Antioquia	Tarso
30	05819	Antioquia	Toledo
31	05873	Antioquia	Vigía del Fuerte
32	05887	Antioquia	Yarumal
33	05890	Antioquia	Yolombó
34	81220	Arauca	Cravo Norte
35	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
36	08372	Atlántico	Juan de Acosta
37	13030	Bolívar	Altos del Rosario
38	13052	Bolívar	Arjona
39	13062	Bolívar	Arroyohondo
40	13140	Bolívar	Calamar
41	13188	Bolívar	Cicuco
42	13222	Bolívar	Clemencia
43	13430	Bolívar	Magangué
44	13433	Bolívar	Mahates
45	13458	Bolívar	Montecristo
46	13620	Bolívar	San Cristóbal
47	13647	Bolívar	San Estanislao
48	13657	Bolívar	San Juan Nepomuceno
49	13683	Bolívar	Santa Rosa
50	13760	Bolívar	Soplaviento
51	13780	Bolívar	Talaigua Nuevo
52	13810	Bolívar	Tiquisio
53	13873	Bolívar	Villanueva
54	15090	Boyacá	Berbeo
55	15109	Boyacá	Buenavista
56	15114	Boyacá	Busbanzá
57	15215	Boyacá	Corrales
58	15367	Boyacá	Jenesano
59	15425	Boyacá	Macanal
60	15464	Boyacá	Mongua

61	15494	Boyacá	Nuevo Colón
62	15537	Boyacá	Paz de Río
63	15572	Boyacá	Puerto Boyacá
64	15676	Boyacá	San Miguel de Sema
65	15690	Boyacá	Santa María
66	15696	Boyacá	Santa Sofía
67	15686	Boyacá	Santana
68	15753	Boyacá	Soatá
69	15835	Boyacá	Turmequé
70	17013	Caldas	Aguadas
71	17433	Caldas	Manzanares
72	17541	Caldas	Pensilvania
73	18756	Caquetá	Solano
74	85015	Casanare	Chámeza
75	85230	Casanare	Orocué
76	19290	Cauca	Florencia
77	19364	Cauca	Jambaló
78	27006	Chocó	Acandí
79	27160	Chocó	Cértegui
80	27600	Chocó	Río Quito
81	27800	Chocó	Unguía
82	23189	Córdoba	Ciénaga de Oro
83	23417	Córdoba	Lorica
84	23586	Córdoba	Purísima de La Concepción
85	23660	Córdoba	Sahagún
86	23670	Córdoba	San Andrés Sotavento
87	25040	Cundinamarca	Anolaima
88	25086	Cundinamarca	Beltrán
89	25281	Cundinamarca	Fosca
90	25293	Cundinamarca	Gachalá
91	25299	Cundinamarca	Gama
92	25335	Cundinamarca	Guayabetal
93	25407	Cundinamarca	Lenguazaque
94	25438	Cundinamarca	Medina
95	25491	Cundinamarca	Nocaima
96	25572	Cundinamarca	Puerto Salgar
97	25662	Cundinamarca	San Juan de Rioseco
98	25769	Cundinamarca	Subachoque
99	25777	Cundinamarca	Supatá
100	25815	Cundinamarca	Tocaima
101	25841	Cundinamarca	Ubaque
102	25845	Cundinamarca	Une
103	94886	Guainía	Cacahual (CD)
104	94001	Guainía	Inírida
105	94883	Guainía	San Felipe (CD)
106	95015	Guaviare	Calamar
107	41006	Huila	Acevedo
108	41530	Huila	Palestina
109	41770	Huila	Suaza
110	44078	La Guajira	Barrancas
111	44098	La Guajira	Distracción
112	44110	La Guajira	El Molino
113	47170	Magdalena	Chibolo
114	47268	Magdalena	El Retén
115	47545	Magdalena	Pijiño del Carmen
116	47570	Magdalena	Pueblo viejo
117	47707	Magdalena	Santa Ana
118	47720	Magdalena	Santa Bárbara de Pinto
119	47798	Magdalena	Tenerife
120	50110	Meta	Barranca de Upía
121	50313	Meta	Granada
122	50350	Meta	La Macarena
123	50330	Meta	Mesetas
124	50573	Meta	Puerto López
125	50680	Meta	San Carlos de Guaroa
126	50370	Meta	Uribe
127	52019	Nariño	Albán
128	52207	Nariño	Consacá
129	52418	Nariño	Los Andes
130	52435	Nariño	Mallama

131	54480	Norte de Santander	Mutiscua
132	54498	Norte de Santander	Ocaña
133	54520	Norte de Santander	Pamplonita
134	54599	Norte de Santander	Ragonvalia
135	86219	Putumayo	Colón
136	86001	Putumayo	Mocoa
137	86573	Putumayo	Puerto Leguízamo
138	86755	Putumayo	San Francisco
139	86749	Putumayo	Sibundoy
140	66383	Risaralda	La Celia
141	68051	Santander	Aratoca
142	68160	Santander	Cepitá
143	68179	Santander	Chipatá
144	68209	Santander	Confines
145	68245	Santander	El Guacamayo
146	68327	Santander	Güepsa
147	68377	Santander	La Belleza
148	68418	Santander	Los Santos
149	68502	Santander	Onzaga
150	68686	Santander	San Miguel
151	68689	Santander	San Vicente de Chucurí
152	68755	Santander	Socorro
153	70110	Sucre	Buenavista
154	70235	Sucre	Galeras
155	70265	Sucre	Guaranda
156	70473	Sucre	Morroa
157	70678	Sucre	San Benito Abad
158	70820	Sucre	Santiago de Tolú
159	73030	Tolima	Ambalema
160	73124	Tolima	Cajamarca
161	73217	Tolima	Coyaima
162	73408	Tolima	Lérida
163	73671	Tolima	Saldaña
164	73861	Tolima	Venadillo
165	76041	Valle del Cauca	Ansermanuevo
166	76109	Valle del Cauca	Buenaventura
167	76497	Valle del Cauca	Obando
168	76670	Valle del Cauca	San Pedro
169	76828	Valle del Cauca	Trujillo
170	99001	Vichada	Puerto Carreño

»

ARTÍCULO 132. Modificar el Anexo 5.1-A del Título de Anexos del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ANEXO 5.1-A.**
CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES

Todos los indicadores para los servicios de telecomunicaciones móviles serán medidos considerando los siguientes aspectos generales:

- Deben partir de mediciones basadas en contadores obtenidos de los gestores de desempeño de red sobre los servicios o elementos de red a evaluar.

- El PRST podrá descontar de las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1° de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios.

- El PRST podrá descontar de las mediciones otros días atípicos por caso fortuito o fuerza mayor o hecho atribuible a un tercero.

INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE VOZ.

A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE.

Para el cálculo de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.1 de la presente resolución, las mediciones deberán realizarse en cada uno de los días del mes y en la hora de tráfico pico de voz para cada sector de cada una de las tecnologías de acceso a radio, respectivamente.

El valor del indicador para cada día del mes será el resultado de la sumatoria de los valores obtenidos para cada uno de los sectores que hacen parte del respectivo ámbito geográfico para el cual se efectuará el cálculo. Posteriormente, el valor del indicador será el resultado del promedio aritmético de los valores obtenidos en cada uno de los días del mes para cada ámbito geográfico de reporte. El resultado de este promedio aritmético será calculado mensualmente y reportado trimestralmente teniendo en cuenta una precisión mínima de dos cifras decimales.

El reporte de los indicadores de calidad del servicio definidos en el artículo 5.1.3.1 de la presente resolución deberá realizarse de acuerdo con la siguiente discriminación:

i) Por cada municipio, sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda.

ii) Por división administrativa (localidades, municipios o comunas, de acuerdo con el ordenamiento territorial de cada municipio), en municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes, de acuerdo con las proyecciones de población del DANE para cada año.

Para aquellos municipios o localidades que cuenten con estaciones base con transmisión satelital y estaciones base con otros medios de transmisión, se deberá reportar el municipio por separado, es decir un registro para las estaciones base con transmisión satelital y un registro diferente para las demás estaciones.

B. INDICADORES TÉCNICOS PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

PARA REDES DE ACCESO MÓVILES DE CUARTA GENERACIÓN O 4G (E-UTRAN):

El cálculo y reporte de los indicadores de porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos y el porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas, deberá realizarse en todos aquellos municipios categorizados como Zona 1 según lo previsto en el Título I de la presente resolución.

Los PRST deberán calcular y reportar los indicadores de porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos y el porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en los municipios categorizados como Zona 2 según lo previsto en el Título I de la presente resolución, siempre que del total del tráfico de voz en esta Zona se curse más del 12% de llamadas de voz mediante redes de acceso móviles de cuarta generación (VoLTE).

1. Porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos. (%INT_FALL_4G_VoLTE)

DEFINICIÓN

Relación porcentual entre la cantidad de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE que logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE para cada sector de tecnología 4G.

PARÁMETROS Y CÁCULO DEL INDICADOR

Porcentaje de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE no exitosos. El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\%INT_FALL_4G_VoLTE = \left(1 - \frac{\sum Éxitos\ E-RAB\ para\ el\ servicio\ VoLTE}{\sum Intentos\ E-RAB\ para\ el\ servicio\ VoLTE}\right) * 100$$

Donde:

$\text{Éxitos E} - \text{RAB para el servicio VoLTE}$: Es el número de establecimientos exitosos de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE, obtenido como la suma de los éxitos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

$\text{Intentos E} - \text{RAB para el servicio VoLTE}$: Es el número total de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE, obtenido como la suma de los intentos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

2. Porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas. (%DC_IMS_4G)

DEFINICIÓN

Tasa que mide la frecuencia con la que un usuario final de manera anormal pierde canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) con datos en el buffer del servicio VoLTE durante el tiempo en que este es usado.

PARÁMETROS Y CÁLCULO DEL INDICADOR

El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

Tasa de llamadas (VoLTE) caídas:

$$\%\text{DC_VoLTE} = \frac{\sum \text{E} - \text{RAB VoLTE terminados anormalmente}}{\text{Tiempo activo de los E} - \text{RAB}} * 100$$

Donde:

$\text{E} - \text{RAB VoLTE terminados anormalmente}$: Es el número E-RAB que fueron liberados en el sector 4G debido a causas del proveedor y que estaban almacenando datos VoLTE en memoria a la espera de ser transmitidos, obtenido como la suma del número de liberaciones anormales registradas en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

$\text{Tiempo activo de los E} - \text{RAB}$: Es la suma del tiempo en el cual los canales E-RAB para el servicio VoLTE se encontraban activos transmitiendo datos en cualquier sentido, obtenido como la suma de tiempos de actividad registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

El cálculo del indicador deberá realizarse por cada sector de estación base identificando de manera precisa los contadores obtenidos de los gestores de desempeño y las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.1. de la presente resolución.

C. FASES DE MERCADO Y ZONAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES. Para la determinación de las zonas y fases de mercado que le son aplicables a los indicadores definidos en los literales B.1 y B.2 del presente Anexo y contenidos en el artículo 5.1.3.1, se deben considerar los siguientes criterios:

- La zona a la que pertenece cada ámbito geográfico, y

- La fase de mercado.

C.1. ZONAS

Para cada ámbito geográfico se aplica un valor objetivo de los indicadores de manera diferencial según la clasificación de dichos ámbitos en tres (3) zonas, denominadas como:

Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital. Las definiciones de cada una de la Zonas pueden ser consultadas en el Título I.

C.2. FASES DE MERCADO

C.2.1. DEFINICIÓN DE LAS FASES

Cada PRSTM de acuerdo con su estrategia de mercado podrá determinar las fases a nivel de zona o de ámbito geográfico.

Cuando el criterio acogido sea por zona, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse, así:

i) Zona 1

ii) Zona 2

iii) Zona Satelital

Cuando el criterio acogido sea por ámbito geográfico, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en literal A del Anexo 5.1-A.

Las fases de mercado se describen a continuación:

Introducción: Esta fase inicia con el lanzamiento comercial de una nueva tecnología de red de acceso y viene acompañada de la necesidad de que los usuarios adquieran equipos terminales móviles (ETM) que implementen la nueva tecnología.

Crecimiento: Para redes 4G en adelante esta fase inicia cuando el análisis del tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia creciente y supera el 5% del total.

Madurez: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia creciente y supera el 12% del total.

Declive: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 36% del total.

Desmonte: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 18% del total.

Apagado: Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 5% del total. Los operadores deben haber advertido con por lo menos seis meses de anticipación a los usuarios, que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada y ofrecer opciones para la sustitución de equipos terminales. Si el usuario no cambia o sustituye el equipo, ante la imposibilidad de la prestación del servicio, el contrato se dará por terminado al cumplirse dicho plazo.

C.2.2. METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL TRÁFICO DE VOZ PARA APLICACIÓN DE FASES DE MERCADO

Con el fin de identificar la fase de mercado en que se encuentra cada tecnología, el PRSTM deberá calcular mensualmente y reportar trimestralmente el porcentaje de tráfico por tecnología para cada zona o ámbito geográfico, a través de la siguiente metodología:

i) El PRSTM deberá tener una base de datos en donde indique el nombre de cada estación base, el identificador de cada uno de los sectores de estación base, ubicación de la estación base (compuesto por el código DIVIPOLA del DANE para departamento y municipio), el tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G), el tráfico cursado y la Zona a la que pertenece (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital) de acuerdo con el ámbito geográfico. Dicha información deberá ser reportada al MinTIC a través de los mecanismos que este Ministerio determine, durante los quince días calendario después de finalizado cada trimestre.

ii) El tráfico cursado para cada uno de los sectores de estación base deberá corresponder a la ocupación de canales de voz para cada una de las tecnologías de acceso a radio 2G y 3G para las 24 horas del día y para todos los días de cada mes y para redes de acceso 4G el volumen de tráfico para QCI-1 y QCI-5 en Megabytes tanto de subida (Uplink) como de bajada (Downlink).

iii) Para las mediciones de tráfico de datos provenientes de las redes de 4G para voz (QCI-1 y QCI-5), se deberá pasar de MB a su equivalente en Erlangs hora, para lo cual el PRSTM podrá hacer uso de las fórmulas propuestas por sus proveedores de tecnología o proceder a estimar el tráfico equivalente de 4G mediante la siguiente regla de conversión:

$$\text{TraficoVoz4GEquivalente} = \frac{\sum(\text{Uplink}_{\text{QCI}-1} + \text{Downlink}_{\text{QCI}-1} + \text{Uplink}_{\text{QCI}-5} + \text{Downlink}_{\text{QCI}-5)}}{33{,}34}$$

iv) El porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G) y Zona (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital) o ámbito geográfico, el cual permitirá determinar la fase de mercado, se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje}(\text{r},\text{z}) = \frac{\sum \text{Subtotal}_{(\text{r},\text{z})}}{\sum \text{Subtotal}_{(2\text{G},\text{z})} + \text{Subtotal}_{(3\text{G},\text{z})} + \text{Subtotal}_{(4\text{G},\text{z})}} * 100\%$$

Donde:

- r: Identifica el tipo de red: 2G, 3G, 4G y

- z: Identifica el tipo de zona o de ámbito geográfico considerado los criterios indicados en el literal C.2.1 del presente Anexo.

v) Cuando el criterio acogido para determinar la fase sea por ámbito geográfico, el PRSTM deberá reportar al MinTIC a través de los mecanismos que este Ministerio determine, durante los quince días calendario después de finalizado cada mes, el porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, y 4G) para cada ámbito geográfico.

Para la identificación de la fase, el porcentaje de tráfico debe mantener una tendencia creciente o decreciente en los tres meses anteriores al mes de reporte del indicador.»

ARTÍCULO 133. Modificar el título del Anexo 5.1-B de los Anexos del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ANEXO 5.1-B.**
CONDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO»

ARTÍCULO 134. Los proveedores deberán informar por lo menos en dos ocasiones a los usuarios a quienes presten los servicios adicionales en telefonía fija de que tratan los artículos 2.1.23.1., 2.1.23.2., 2.1.23.3., 2.1.23.4. y 2.1.23.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que a partir del 1 de noviembre de 2025 ya no tendrán el deber regulatorio de prestar tales servicios.

En todo caso, los proveedores podrán decidir autónomamente si continúan ofreciendo tales servicios adicionales, caso en el cual deberán informar a los usuarios las condiciones y tarifas de los servicios y obtener su consentimiento previo para continuar con la prestación de estos servicios adicionales en telefonía fija, de conformidad con lo establecido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 135. Para dar cumplimiento a lo estipulado en el numeral 4.1.6.2.1 del artículo 4.1.6.2. y en el parágrafo 2 del artículo 4.1.7.7., modificados por los artículos 68 y 74 de esta resolución, respectivamente, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan relaciones de interconexión deberán actualizar sus Ofertas Básicas de Interconexión (OBI) que se encuentren vigentes al momento de la expedición de esta resolución. Así, dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigor de esta disposición, esto es, contados a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial de este acto administrativo, deberán hacer los ajustes respectivos.

ARTÍCULO 136.VIGENCIAS. La presente resolución empezará a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial, salvo las siguientes disposiciones que entrarán en vigor en las fechas indicadas a continuación:

2 de julio de 2025

- La modificación del Formato T.2.7. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 118 de la presente resolución.

2 de septiembre de 2025

- La modificación del numeral 2.1.1.6. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 6 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.1.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 12 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.1.3.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 13 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 16 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 18 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 21 de la presente resolución.
- La modificación del artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 44 de la presente resolución.

1 de octubre de 2025

- El artículo 38 de la presente resolución, que modifica el Capítulo 5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 47 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 48 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 49 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 50 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 51 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- El artículo 52 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 53 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 54 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 55 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 56 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 57 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 58 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 59 de la presente resolución, que modifica el artículo 2.7.3.14. de la Resolución CRC 5050 de 2016

1 de enero de 2026

- El artículo 84 de la presente resolución, que modifica el artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 112 de la presente resolución, que modifica el Formato T.1.1. INGRESOS, del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 113 de la presente resolución, que modifica el Formato T.1.2. PLANES TARIFARIOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS DE SERVICIOS FIJOS del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 114 de la presente resolución, que modifica el Formato T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 115 de la presente resolución, que modifica el Formato T.2.1. INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 116 de la presente resolución, que modifica el Formato T.2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 117 de la presente resolución, que modifica el Formato T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 119 de la presente resolución, que modifica el Formato T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 120 de la presente resolución, que modifica el Formato T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 121 de la presente resolución, que modifica el Formato T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 122 de la presente resolución, que modifica el Formato T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 123 de la presente resolución, que modifica el Formato T.5.7. IMPLEMENTACIÓN DE ENRUTAMIENTO DE NÚMEROS DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 124 de la presente resolución, que modifica el Formato P.1.3. TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y MENSAJERÍA EXPRESA CON EL FIN DE DISTRIBUIR OBJETOS POSTALES MASIVOS del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 125 de la presente resolución, que modifica el Formato P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- El artículo 126 de la presente resolución, que modifica el Formato P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO – SPU del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 127 de la presente resolución, que modifica el Formato P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – CORREO NO SPU del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 128 de la presente resolución, que modifica el Formato P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 129 de la presente resolución, que modifica el ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El artículo 132 de la presente resolución, que modifica el ANEXO 5.1-A CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES de los Anexos del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 137.DEROGATORIAS. La presente resolución deroga las siguientes disposiciones:

A partir de su publicación en el Diario Oficial:

- Las definiciones de «ACCESO CONMUTADO», «DATO PERSONAL PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», «FIRMA DIGITAL», «GRUPOS EMPRESARIALES», «LICENCIA DE TELEVISIÓN COMUNITARIA», «PCS», «PORTABILIDAD NUMÉRICA», «SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO», «TARJETA PREPAGO», «TIC» y «USUARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA» del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Los artículos 2.1.4.2., 2.1.25.5., 2.4.1.2., 2.4.2.1., 2.4.2.2., 2.7.3.15, 2.9.2.1., 3.1.5.1., 3.1.5.3., 4.3.2.4., 4.3.2.9., 4.3.2.11., 4.4.1.1., 4.11.1.3., 4.15.2.3., 5.1.4.3., 5.2.2.4., 1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- El Anexo 2.5 de los Anexos Título II.
- El Anexo 10.1. de los Anexos Título X.

A partir del 1 de noviembre de 2025:

- Los artículos 2.1.23.1., 2.1.23.2., 2.1.23.3., 2.1.23.4. y 2.1.23.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dada en Bogotá D.C. a los 16 días del mes de junio de 2025.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Presidente

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 2000-38-3-22
C.C.C. 03/06/2025 Acta 1516
S.C.C. 11/06/2025 Acta 483

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio.
Elaborado por: Guillermo Velásquez, Carlos Rueda Velasco, Laura Martínez Nova, Madeleine Gil, René Ramírez, Dayana Arévalo, Camilo Bustamante – Líder del proyecto.