

RESOLUCIÓN 6370 DE 2021

(agosto 31)

Diario Oficial No. 51.783 de 30 de agosto de 2021

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionadas con el régimen de calidad y otras obligaciones a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus Covid-19 y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 6494 de 2021, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

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

en ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por las Leyes [1341](#) de 2009 y [1369](#) de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, el Decreto [555](#) de 2020, y

CONSIDERANDO:

A. CONTEXTO NORMATIVO GENERAL

Que de acuerdo con el artículo [19](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es el órgano encargado de, entre otras cosas, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Que, de acuerdo con lo previsto en el párrafo del artículo [10](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019^[1], la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios, los cuales le son aplicables a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

Que el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009 establece los derechos que deben reconocerse a los usuarios de los servicios de comunicaciones y, a la par, prevé que la CRC debe expedir regulación en materia de protección a usuarios.

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

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

B. CONTEXTO REGULATORIO

Que, atendiendo a las facultades legales en cabeza de la Comisión, mediante la Resolución CRC 5111 de 2017^[2] se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, en ejercicio de sus facultades legales, la Comisión expidió, a través de las resoluciones CRC 4735 de 2015^[3] y 5078 de 2016^[4], el Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión y de Telecomunicaciones respectivamente, los cuales se encuentran recogidos en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que por otra parte, para llevar a cabo una adecuada articulación entre los diferentes actores involucrados en el desarrollo del plan de migración previsto en la Resolución CRC 5826 de 2019^[5] para la implementación de las modificaciones introducidas en los Planes Técnicos Básicos de Numeración y Marcación, en el artículo 19 de la referida Resolución se previó una instancia de coordinación denominada Comité Técnico de Seguimiento de Numeración (CTSN), presidida por la CRC e integrada por todos los PRST obligados a cumplir el mencionado plan de migración en los términos antes expuestos, en relación con lo cual se definieron las reglas para el desarrollo de las sesiones de dicho Comité y el proceso de aprobación de sus respectivas actas.

Que, en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley [1369](#) de 2009, la Comisión expidió (i) el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, mediante las resoluciones CRC 3038 de 2011 y 5587 de 2019; (ii) los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al SPU, a través de las resoluciones CRC 3095 de 2011 y 5588 de 2019; y (iii) las obligaciones de reporte de información periódica para los

prestadores de este tipo de servicios establecidas a través de los mencionados actos y en la Resolución CRC 5076 de 2016. Tales disposiciones se encuentran compiladas en el Capítulo 2 del Título II, el Capítulo 4 del Título V y en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

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

Que, a partir de la expedición de la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, la CRC es ahora la Entidad facultada para fijar anualmente las tarifas, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el Mintic para el sector postal^[6]. Adicionalmente, en consonancia con los numerales 23 y 24 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión 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 ejercicio de las mencionadas facultades legales, esta Comisión, mediante la Resolución CRC 6128 de 2020, modificó los Títulos II, V y el Título de Reportes de Información y adicionó el Título XIII a la Resolución CRC 5050 de 2016, con el objetivo de fijar los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al SPU en Colombia, para lo cual otorgó un período de transición para la implementación y entrada en vigor de algunas de las disposiciones establecidas en dicho acto administrativo.

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

Que de conformidad con el artículo [20](#) de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

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

Que el párrafo 1 del artículo [2.8.8.1.4.3](#) del Decreto 780 de 2016^[7] establece que “en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada”.

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

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

Que el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, mediante el Decreto [417](#) del 17 de marzo de 2020^[8], declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, justificado en “la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus Covid-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos [212](#) y [213](#) de la Constitución Política”^[9].

Que, en el marco del citado estado de emergencia, el 15 de abril de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto [555](#)^[10], el cual en su artículo 1 declaró que “[l]os servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales”, de modo que su prestación no se puede suspender durante el estado de emergencia. En consonancia, se dispuso que “[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio”. Así mismo, en el artículo 6 se señaló que “[d]urante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus Covid-19, flexibilizarán las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio. La Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones que flexibilizan las obligaciones específicas”.

Que, mediante el Decreto [637](#) del 6 de mayo de 2020^[11], el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, para lo cual se señaló, entre otras cosas, que “(...) ante la insuficiencia de atribuciones ordinarias y extraordinarias dispuestas en el Decreto [417](#) de 2020, con las que cuentan las autoridades estatales para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis económica, social y de salud generada por la pandemia del nuevo Coronavirus Covid-19, se hace necesario adoptar medidas extraordinarias adicionales que

permitan conjurar los efectos de la crisis en la que está la totalidad del territorio nacional”. Así mismo, indicó que “la adopción de medidas de rango legislativo -decretos legislativos-, autorizada por el Estado de Emergencia, busca fortalecer las acciones dirigidas a conjurar los efectos de la crisis, mediante la protección a los empleos, la protección de las empresas y la prestación de los distintos servicios para los habitantes del territorio colombiano, así como la mitigación y prevención del impacto negativo en la economía del país”.

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

Que teniendo en cuenta que el país entró en la fase de mitigación de la pandemia, y dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, evitar el contacto y la propagación de la Covid-19, el Gobierno Nacional, expidió el Decreto [1168](#) del 25 agosto de 2020, con el objeto de regular la fase de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable que regiría en el país, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la Covid-19^[12].

Que, mediante el Decreto [1297](#) del 29 de septiembre de 2020^[13], se prorrogó la vigencia del Decreto [1168](#) de 2020 hasta el 1 de noviembre de 2020. Posteriormente, la vigencia del citado Decreto [1168](#) fue prorrogada hasta el 1 de diciembre de 2020, a través del Decreto [1408](#) del 30 de octubre de 2020^[14]. Seguidamente, a través del Decreto [1550](#) del 28 de noviembre de 2020^[15], se prorrogó la vigencia del [1168](#) de 2020 hasta el 16 de enero de 2021.

Que mediante el Decreto [039](#) del 14 de enero de 2021^[16] se reguló la fase de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable que rigió desde el 16 de enero hasta el 1 de marzo de 2021, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Ulteriormente, este Decreto fue sustituido por el Decreto [206](#) del 26 de febrero de 2021^[17], que estuvo vigente desde el 1 de marzo hasta las 0:00 horas del 1 de junio de 2021, mediante el cual se reguló la fase de Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura. Con posterioridad, el Gobierno Nacional reguló la fase de “Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura” hasta las 0:00 horas del 1 de septiembre de 2021, a través del Decreto [580](#) del 31 de mayo de 2021^[18], el cual derogó el Decreto [206](#) de 2021.

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

Que, por vía de la Resolución [1462](#) del 25 de agosto de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó nuevamente la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2020. Posteriormente, a través de la Resolución [2230](#) del 27 de noviembre de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero de 2021, la cual fue nuevamente ampliada, mediante la Resolución [222](#) del 25 de febrero de 2021, hasta el 31 de mayo de 2021.

Que, mediante la Resolución [738](#) del 26 de mayo de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó nuevamente, hasta el 31 de agosto de 2021, la vigencia de la emergencia sanitaria. Finalmente, a través de la Resolución [1315](#) del 27 de agosto de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó una vez más, hasta el 30 de noviembre de 2021, la emergencia sanitaria. Para tal efecto, dicho Ministerio consideró, entre otras cosas, que “[...] dentro de las fases sobre las cuales se construyó el manejo de la pandemia, el país se encuentra actualmente en la de mitigación, que se caracteriza por la adopción de medidas para reducir el impacto de la enfermedad en términos de morbilidad, de la presión sobre los servicios de salud y de los efectos sociales y económicos derivados y que exige una fuerte corresponsabilidad por parte de los individuos con medidas de autocuidado, de las comunidades y del gobierno, para aislar casos positivos, disminuir la velocidad de transmisión, mantener la oferta sanitaria en los territorios, incrementar el ritmo de la vacunación y lograr con ello la reactivación plena de todas las actividades de los sectores económico, cultural y social”. A ello el Ministerio de Salud y Protección Social agregó que “[...] aún persiste el riesgo de nuevos picos de contagios con importancia en salud pública, cuyo impacto dependerá de la velocidad en la ejecución del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, de la vigilancia epidemiológica, del comportamiento biológico de los nuevos linajes y de la duración de la inmunidad natural y por vacunas que, de acuerdo con estudios recientes, puede perdurar al menos 10 meses, con la claridad que aún no se conoce su comportamiento en periodos más largos. Adicionalmente, debido a las diferencias entre los territorios no resulta fácil determinar la posibilidad de nuevos picos, en especial, en territorios en donde aún existe una alta proporción de personas susceptibles”. En el acto administrativo en cita, el Ministerio de Salud y Protección Social concluyó “[...] que, si bien, el Plan Nacional de Vacunación ha avanzado de acuerdo a las metas propuestas, la ejecución del mismo no ha culminado y aún persisten situaciones de riesgo que deben ser atendidas con medidas específicas, razón por la cual es necesario prorrogar hasta el 30 de noviembre de 2021 la emergencia sanitaria y adoptar medidas que permitan seguir avanzando en el proceso de reactivación de los sectores económico, social y del Estado de manera segura, manteniendo y reforzando las relacionadas con el autocuidado, bioseguridad, comunicación en

materia de salud pública, salud mental y aumentar el ritmo y cobertura de la vacunación, así como la vigilancia a través del programa de Pruebas Rastreo y Asilamiento Selectivo Sostenible (PRASS).

Que, mediante la Ley 2108 del 29 de julio de 2021^[19], se estableció el acceso a Internet como un servicio público con carácter esencial “con el fin de propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas”.

D. LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LA CRC EN DESARROLLO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA Y LA EMERGENCIA SANITARIA

Que, con ocasión de la situación generada por la transmisión del Coronavirus COVID-19 y teniendo en cuenta la ampliación de la vigencia de la emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud y Protección Social llevada a cabo por vía de la Resolución [844](#) del 26 de mayo 2020, esta Comisión, con fundamento en lo establecido en el Decreto [464](#) de 2020 y posteriormente en el Decreto [555](#) de 2020, a través de, entre otras, las resoluciones CRC [5941](#)^[20], [5952](#)^[21], [5955](#)^[22] y [5956](#)^[23] de 2020 adoptó una serie de medidas encaminadas a garantizar la prestación del servicio público esencial de telecomunicaciones y flexibilizar el régimen de obligaciones regulatorias a cargo de los PRST y los operadores postales, incluyendo aquellas asociadas al régimen de calidad de los servicios. Algunas de esas medidas fueron extendidas hasta el 31 de agosto de 2020 por medio de la Resolución CRC [5991](#) de 2020^[24], en la cual se adoptaron reglas adicionales a fin de alcanzar los propósitos antes mencionados. Posteriormente, mediante la Resolución CRC 6058 de 2020^[25] se extendieron algunas de las medidas adoptadas en las resoluciones antes mencionadas hasta el 30 de noviembre de 2020, y algunas de ellas fueron ampliadas nuevamente por la Resolución CRC 6113 de 2021^[26], hasta el 28 de febrero de 2021. Tales medidas fueron prorrogadas, a su vez, por la Resolución CRC [6183](#) de 2021^[27] hasta el 31 de mayo de 2021 y, con posterioridad, a través de la Resolución CRC [6315](#) del 31 de mayo de 2021^[28], hasta el 31 de agosto de 2021. Dentro de las medidas prorrogadas, vale destacar las siguientes:

(i) La ampliación de la extensión dispuesta en la Resolución CRC [5952](#) de 2020 respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo [10](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2o de la Ley 1978 de 2019, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, en cuanto a que no se hará exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad^[29].

(ii) La ampliación de la suspensión de los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1 y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC [5955](#) de 2020, asociados con el deber de suministrar información a los usuarios de servicios postales. Así mismo, se aclaró que durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales debían informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQR y de las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página

principal de su sitio web y en las aplicaciones, en caso de contar con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios, debía mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles^[30].

(iii) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC [5955](#) de 2020, relacionada con el derecho de rechazo de los usuarios destinatarios de los servicios postales. A la par, determinó que durante el tiempo de suspensión dispuesto todos los operadores de servicios postales debían garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encontraran a su nombre, para lo cual dichos operadores debían dejar constancia del rechazo y de los motivos^[31].

(iv) La ampliación de la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establecida inicialmente en la Resolución CRC [5955](#) de 2020. En concordancia con lo anterior, determinó que, durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales continuarían recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin^[32].

(v) La ampliación de la suspensión de los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11, 5.4.6.1 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC [5955](#) de 2020, asociados con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al SPU y las condiciones para los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional. Así mismo, determinó que, durante la suspensión indicada, los operadores que presten el servicio postal de mensajería expresa debían ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales^[33].

(vi) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral (I) del literal b) y los literales d) y e), el artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014, modificada por la Resolución Mintic 3844 de 2014, relacionada con criterios y niveles de calidad del servicio de correo, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC [5955](#) de 2020. A su vez, se estableció que, durante la anotada suspensión, el Operador Postal Oficial debe tener al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción en los municipios tipo 1 de que trata el literal a) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014, y garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales^[34].

(vii) La ampliación de la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a los indicadores de calidad en la atención al usuario del servicio de comunicaciones en oficinas físicas y por línea telefónica contenida en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual fue inicialmente dispuesta en las resoluciones CRC [5941](#) y [5956](#) de 2020, sin que ello eximiera a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios^[35].

(viii) La ampliación de la suspensión de los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en el artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicial resoluciones CRC [5914](#) y [5956](#) de 2020, bajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información^[36].

(ix) La ampliación de la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 y, en consonancia, se establecieron reglas transitorias para el desarrollo de las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración^[37].

Que, finalmente, teniendo en cuenta que se prorrogó la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 31 de agosto de 2021, y que las condiciones y reglas que se establecieron a través de la Resolución CRC 6128 de 2020 podían requerir de adecuaciones operativas y administrativas por parte del OPO para garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios asociados al SPU, que se podían ver afectadas por el contexto de la emergencia, a través de la Resolución CRC 6135 de 2021, se amplió el régimen de transición establecido en el artículo 10 de la Resolución CRC 6128 de 2020 y, en consecuencia, las derogatorias y vigencias definidas en el artículo 9 del mismo acto, específicamente frente a la implementación de (i) las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo 2.2.7.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016 adicionado por el artículo 2o de la Resolución CRC 6128 de 2020, respecto de las cuales se dispuso que entrarían en vigor el 1 de junio de 2021; y (ii) las disposiciones relativas a tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega y seguridad, establecidas en los artículos 5.5.2.4., 5.5.2.5. y 5.5.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionados mediante el artículo 3o de la Resolución CRC 6128 de 2020, que comenzarían a regir el 1 de junio de 2021. Así mismo, modificó la fecha de las derogatorias de los literales c), d), e) y f) del artículo 2o de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificada por la Resolución Mintic 3844 de 2014, ordenadas en el artículo 9o de la Resolución CRC 6128 de 2020, a partir del 1 de junio de 2021, el cual señalaba a su vez, que las resoluciones 1552 de 2014 y 3844 de 2014 expedidas por el Mintic quedarían derogadas en su totalidad a partir del 1 de julio de 2021^[38].

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

Que, en razón a que, por medio de la Resolución [1315](#) del 27 de agosto de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social amplió la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2021 y dado que el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020 estableció el mandato de flexibilización de las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y de otras obligaciones regulatorias a cargo de los PRST y los operadores postales, en la medida en que los servicios de telecomunicaciones y postales se han convertido en instrumentos esenciales durante la emergencia sanitaria por cuanto se hace imperiosa la necesidad de garantizar su provisión a todos los habitantes del país, hasta que cese la situación de emergencia sanitaria, la Comisión considera necesario: (i) continuar con la suspensión de efectos de algunas de las disposiciones regulatorias de carácter general relacionadas con el régimen de calidad dispuesto para los PRST y los operadores postales, que fueron establecidas mediante las resoluciones CRC [5941](#), [5955](#) y [5956](#) de 2020 inicialmente ampliadas por la Resolución CRC [5991](#) de 2020 hasta el 31 de agosto de 2020, luego ampliadas hasta el 30 de noviembre de 2020 por medio de la Resolución CRC 6058 de 2020, después por la Resolución CRC [6113](#) de 2020 hasta el 28 de febrero de 2021, luego a través de la Resolución CRC [6183](#) de 2021 hasta el 31 de mayo de 2021 y, finalmente,

hasta el 31 de agosto de 2021 por vía de la Resolución CRC [6315](#) de 2021; (ii) establecer reglas alternativas transitorias en orden a flexibilizar el régimen regulatorio de calidad a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones; y (iii) continuar con la medida transitoria relativa a la fijación de un mecanismo de aprobación no presencial de las actas de las sesiones del CTSN que tiene a su cargo el seguimiento a la implementación de los cambios introducidos en materia de planes técnicos básicos de Numeración y de Marcación mediante la Resolución CRC 5826 de 2019.

Que las medidas acá adoptadas tienen razón de ser en la ampliación de la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. En efecto, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020 según el cual le corresponde a la CRC flexibilizar las normas del régimen regulatorio de calidad y otras obligaciones regulatorias durante la emergencia sanitaria, es labor de esta Comisión continuar con la suspensión de los efectos de la regulación relacionada con dicho régimen de calidad inicialmente establecida en las resoluciones CRC [5941](#), [5955](#) y [5956](#) de 2020 y prorrogadas por las resoluciones CRC [5991](#), 6058 y [6113](#) de 2020 y las resoluciones CRC [6183](#) y [6315](#) de 2021.

Que, adicionalmente, con las medidas adoptadas en los términos descritos se busca persistir en la labor de garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y postales calificados por el artículo [10](#) del Decreto 555 de 2020 como servicios públicos esenciales en el contexto de la emergencia ya mencionada, y las particularidades propias vinculadas con este, así como en concordancia con la Ley 2108 de 2021 que establece en específico el acceso a Internet como servicio público de carácter esencial, en razón a que, al flexibilizarse el régimen de calidad y de obligaciones regulatorias y establecer reglas transitorias asociadas a esa flexibilización, los PRST, y operadores postales podrán centrar sus esfuerzos en la prestación efectiva los servicios a su cargo. Es de advertir, en todo caso, que tal flexibilización no obsta para que la prestación del servicio sea adecuada.

Que, así mismo, con el propósito de evitar al máximo el contacto presencial que no resulta indispensable, y con ello la propagación del coronavirus Covid-19, es menester acudir a mecanismos no presenciales para la realización del CTSN y la suscripción de sus actas.

Que, debido a que el mandato de flexibilización, establecido en el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020, y la vigencia del referido Decreto 555 se sujeta a la de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, considera esta Comisión que las medidas acá adoptadas deben operar mientras se encuentre en vigor dicha emergencia sanitaria. No obstante, es necesario aclarar que, en caso de que el artículo [60](#) Decreto 555 de 2020, fundamento de las medidas adoptadas en el presente acto administrativo, sea derogado, las medidas adoptadas en esta resolución dejarán de tener vigencia, de modo que a partir de ese momento recobrarán efectos las disposiciones regulatorias objeto de suspensión y dejarán de tener efectos las reglas transitorias acá determinadas.

Que, sin perjuicio de las medidas dispuestas en el presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente. Para estos efectos, la CRC, o el Mintic podrán requerir a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales aquella información que se considere pertinente para realizar un adecuado seguimiento a la forma como se da la prestación de los servicios.

Que, así las cosas, en el presente acto administrativo se adoptarán las medidas regulatorias que a

continuación se señalan, las cuales estarán vigentes durante la emergencia sanitaria o hasta que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020:

- Continuar con la inclusión de la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016^[39] que exime del cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones en las zonas afectadas, mientras dure la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública. En consecuencia, la exención del cumplimiento de los indicadores de calidad prevista en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 resultará también aplicable a la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades.

- Continuar con la suspensión de los efectos de las disposiciones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores y metas del criterio de calidad de tiempo de entrega del servicio de mensajería expresa; la flexibilización de las obligaciones sobre intentos de entrega y recolección en domicilio de objetos postales enviados a través del servicio de mensajería expresa; así como los efectos de la obligación relativa a que el representante legal de cada operador postal certifique el cumplimiento de los parámetros de calidad, consagradas en los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- Continuar con flexibilización de la regulación frente a las obligaciones establecidas en los literales d. y e. del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014, modificada por la Resolución Mintic 3844 de 2014, relativas a la frecuencia de recolección y entrega y tiempos de entrega de objetos postales enviados a través del SPU. Sin embargo, con el fin de garantizar la prestación del SPU en todo el país, se deberá mantener una frecuencia mínima semanal para la recolección y entrega de los envíos en todos los municipios del territorio nacional.

- Ampliar nuevamente el régimen de transición previsto en el artículo 10 de la Resolución CRC 6128 de 2020, específicamente la implementación y entrada en vigor de las disposiciones relativas a tiempos de entrega y frecuencia de recolección y entrega de objetos enviados a través de servicios asociados al SPU, establecidas en los artículos 5.5.2.4 y 5.5.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente, adicionados mediante el artículo 3o de la Resolución CRC 6128 de 2020, con el fin de condicionar su entrada en vigor a la culminación de la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020. En consecuencia, las derogatorias de los literales d) y e) del artículo 2o de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, previstas en el artículo 9o de la Resolución CRC 6128 de 2020, también se condicionan a la materialización de la culminación de la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020, lo que ocurra primero.

- Mantener el deber del Operador Postal Oficial de diligenciar y reportar la información solicitada mediante el Formato 2.4 “CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO- SPU” de la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO DE REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, para lo cual, deberá tener en cuenta las condiciones y tiempos de entrega fijados en el presente acto administrativo, a pesar de que no es exigible su cumplimiento. Lo anterior, con el fin de conocer y monitorear el comportamiento de los tiempos en los que el OPO está entregando los objetos postales enviados a través de los servicios de correspondencia prioritaria, correspondencia no prioritaria, encomiendas y correo

telegráfico, a nivel local, nacional e internacional, durante la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- Continuar con la suspensión de los efectos del artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 relacionado con el indicador en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

- Continuar con la suspensión de efectos de los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con las obligaciones asociadas a la publicación mensual de los indicadores de calidad en la atención de usuarios, en el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información, de conformidad con lo decidido por el Consejo de Estado en sentencia del 9 de julio de 2020^[40]. Es de aclarar que, en consonancia con la orden dada por el Consejo de Estado a la CRC en la sentencia en cita^[41] y con el objetivo de generar claridad sobre la aplicación de la medida en referencia, en la presente resolución se establecerá que, durante la emergencia sanitaria, la publicación de los indicadores plasmados en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se llevará a cabo de manera trimestral, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre, lo cual implica que la información de los indicadores del tercer trimestre de 2021 debe ser publicada a más tardar el 30 de octubre de 2021.

- Continuar con la suspensión transitoria de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 en el que se establece el procedimiento para la realización del CTSN. Así mismo, es necesario adoptar nuevamente el mecanismo sustituto que permite formalizar la aprobación del cierre de las actas que se levanten en estas sesiones por quienes tienen facultad para hacerlo y hubieran asistido a la respectiva sesión del CTSN, a fin de que la formalización de dichas actas pueda también realizarse de manera no presencial.

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

Que en atención a la situación de emergencia y la declaratoria de servicio público esencial prevista en el artículo [10](#) del Decreto 555 de 2020, concordante con la declaratoria como tal del acceso a Internet en específico llevada a cabo con la Ley 2108 de 2021, se observa que se reúnen las condiciones de una de las excepciones contenidas en el artículo [2.2.2.30.4](#) del Decreto 1074 de 2015, que en sede del procedimiento de abogacía de la competencia exime el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre un proyecto de regulación cuando la autoridad que se propone expedirlo considere que “el acto tenga origen en hechos imprevisibles y/o irresistibles a partir de los cuales resulte necesario adoptar una medida transitoria con el fin de (...) [g] arantizar la seguridad en el suministro de un bien o servicio público esencial, sea o no domiciliario”, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 de la mencionada disposición.

Que, de otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015^[42], en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general que expida esta Comisión respecto de todos los servicios que regula.

Que en la medida en que la presente resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto [555](#) de 2020 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [136](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la misma será enviada al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que dicha autoridad judicial proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones el mismo fue aprobado según consta en el Acta No. 1316 del 30 de agosto de 2021. A su vez, la Sesión de Comisión de Comunicaciones, en sesión virtual y extraordinaria, aprobó la expedición del presente acto administrativo, tal y como consta en Acta No. 415 del 31 de agosto de 2021.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Extender para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, la aplicación de lo dispuesto en el artículo 4.14.1.5 del Capítulo 14 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo [1o](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2o de la Ley 1978 de 2019. Dicha extensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o hasta que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 2o. <Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6370 de 2021:

ARTÍCULO 2. Suspender los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 asociadas a la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal. Dicha suspensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o hasta que sea derogado el artículo [60](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.



ARTÍCULO 3o. <Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6370 de 2021:

ARTÍCULO 3. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 2 de la presente resolución, en el caso de los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional, los operadores postales que prestan el servicio de mensajería expresa deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

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

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

la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

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

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



ARTÍCULO 4o. <Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6370 de 2021:

ARTÍCULO 4. Suspender los efectos de los literales d) y e) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014, modificada por la Resolución Mintic 3844 de 2014, relacionados con las frecuencias mínimas de recolección y los tiempos de entrega, respectivamente. Dicha suspensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, o hasta que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.



ARTÍCULO 5o. <Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6370 de 2021:

ARTÍCULO 5. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 4 de la presente resolución, el Operador Postal Oficial deberá garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales.



ARTÍCULO 6o. Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a los indicadores de calidad en la atención del usuario del servicio de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha suspensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o hasta que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

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

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 7o. Suspender los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.2 y 2.1.25.7.3 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información. Dicha suspensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, o hasta que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 8o. Durante el término de la suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente resolución, los indicadores de calidad a los que se refieren los numerales 2.1.25.7.1 y 2.1.25.7.3 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 deberán publicarse de forma trimestral, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo implica que la información de los indicadores del tercer trimestre de 2021 debe ser publicada a más tardar el 30 de octubre de 2021, y de esta misma forma en lo sucesivo.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 9o. Suspender los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 relativo al procedimiento que se sigue para la realización de las Sesiones de Comité Técnico de Seguimiento de Numeración. Dicha suspensión estará en vigor mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o hasta que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 10. Durante la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 consagrada en el artículo 9 de la presente resolución, las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración se regirán por las siguientes reglas:

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

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

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

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 9o de la Resolución CRC 6128 de 2020, el cual quedará así:

“Artículo 9o. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo 13.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de este acto administrativo, entrará en vigor el primero (1) de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo 2.2.7.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 2 de esta resolución, entrarán en vigor el primero (1) de septiembre de 2021; la disposición relacionada con Seguridad establecida en el artículo 5.5.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 a la que se refiere el artículo 3 de esta resolución entrará en vigor el 1 de junio de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega y frecuencia de recolección y entrega, establecidas en los artículos 5.5.2.4. y 5.5.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 3 de la presente resolución, comenzarán a regir a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero; la disposición relacionada con cobertura, establecida en el artículo 5.5.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 3 de esta resolución, y las contenidas en los artículos 5, 6 y 7 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo 13.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal b) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014, a partir del 1 de julio de 2021; el literal c) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y sus respectivas modificaciones mediante la Resolución Mintic 3844 de 2014, a partir del primero (1) de septiembre de 2021; los literales d) y e) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y sus respectivas modificaciones mediante la Resolución Mintic 3844 de 2014, a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de

Salud y Protección Social, o de que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020; y el literal f) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y su respectiva modificación mediante la Resolución Mintic 3844 de 2014, a partir del 1 de junio de 2021. Las resoluciones 1552 de 2014 y 3844 de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del día siguiente de que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o de que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero.”

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 12. Modificar el inciso primero del artículo 10 de la Resolución CRC 6128 de 2020, el cual quedará así:

“Artículo 10. Régimen de transición. Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de agosto de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, contenidas en el literal c) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014; hasta el día que culmine la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social o que sea derogado el artículo [6o](#) del Decreto 555 de 2020, lo que suceda primero, deberá dar cumplimiento a los indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia y tiempos de entrega, contenidas en los literales d) y e) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014; hasta el 31 de mayo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de entrega de objetos postales, contenidas en el literal f) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 modificado mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo 2o de la Resolución Mintic 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo.”

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 13. <Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6370 de 2021:

ARTÍCULO 13. Durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Operador Postal Oficial deberá diligenciar y reportar la información solicitada mediante el Formato 2.4 “CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO (SPU)”^[43] de la Sección 2 del Capítulo 3 del TÍTULO DE REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

(i) Se entiende por tiempos de entrega los plazos en días hábiles, para realizar la entrega del objeto postal al destinatario (D+n), contados a partir del día de la imposición del objeto postal por parte del remitente y la admisión por parte del Operador Postal Oficial. En aquellos casos en que el objeto postal sea admitido durante las tres (3) horas previas a la finalización del horario de atención al público, el objeto postal se entenderá admitido el día hábil siguiente, sin que ello requiera la modificación de la fecha de admisión del envío.

(ii) Los tiempos de entrega para el caso de las entregas de objetos postales salientes con destino internacional, se empezarán a contar a partir de la entrega del objeto postal a la autoridad competente de los trámites aduaneros o de las revisiones que requieren este tipo de envíos. Para los envíos internacionales entrantes, los tiempos de entrega se contarán a partir de la nacionalización del objeto postal.

(iii) Para el caso de los envíos con destino a zonas rurales, el tiempo de entrega se contabilizará hasta la entrega del objeto postal en el punto de atención al público que corresponda.

(iv) Para el diligenciamiento de los campos No. 9 “Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega”^[44]; y No. 10 “Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega”^[45] del Formato, sólo se deberán contabilizar los objetos postales que se hayan entregado en los tiempos que se indican a continuación para cada uno de los servicios pertenecientes al SPU:

Tiempos de entrega para correspondencia prioritaria, encomiendas, y correo telegráfico para el ámbito nacional e internacional

<i>Destino</i> <i>Origen</i>	<i>Municipio Tipo 1</i>	<i>Municipio Tipo 2</i>	<i>Municipio Tipo 3</i>	<i>Municipio Tipo 4</i>
<i>Municipio Tipo 1</i>	<i>D+3</i>	<i>D+4</i>	<i>D+4</i>	<i>D+10</i>
<i>Municipio Tipo 2</i>	<i>D+5</i>	<i>D+5</i>	<i>D+6</i>	<i>D+10</i>
<i>Municipio Tipo 3</i>	<i>D+5</i>	<i>D+7</i>	<i>D+7</i>	<i>D+10</i>
<i>Municipio Tipo 4</i>	<i>D+10</i>	<i>D+10</i>	<i>D+10</i>	<i>D+10</i>

Tiempos de entrega para correspondencia no prioritaria para el ámbito nacional e internacional

<i>Destino</i> <i>Origen</i>	<i>Municipio Tipo 1</i>	<i>Municipio Tipo 2</i>	<i>Municipio Tipo 3</i>	<i>Municipio Tipo 4</i>
<i>Municipio Tipo 1</i>	<i>D+4</i>	<i>D+5</i>	<i>D+5</i>	<i>D+12</i>
<i>Municipio Tipo 2</i>	<i>D+6</i>	<i>D+6</i>	<i>D+7</i>	<i>D+12</i>
<i>Municipio Tipo 3</i>	<i>D+6</i>	<i>D+8</i>	<i>D+8</i>	<i>D+12</i>
<i>Municipio Tipo 4</i>	<i>D+12</i>	<i>D+12</i>	<i>D+12</i>	<i>D+12</i>

Tiempos de entrega de envíos urbanos o de ámbito local

<i>Servicios de correspondencia prioritaria, con o sin certificación, con o sin valor declarado; encomiendas con o sin certificación, con o sin valor declarado; y correo telegráfico.</i>	<i>D+2</i>
<i>Correspondencia no prioritaria, con o sin certificación.</i>	<i>D+3</i>

(v) Se entiende como envío local o urbano todo aquel cuyo municipio de destino corresponde con el mismo municipio de origen o pertenece a la misma área metropolitana. Las áreas metropolitanas de Colombia que el Operador Postal Oficial debe utilizar en la prestación de sus servicios en el ámbito local (o urbano) son las reconocidas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), que se encuentran disponibles en el Geovisor de Consulta de Codificación de la División Político – Administrativa de Colombia (DIVIPOLA).

(vi) Para el caso de los envíos con destino a zonas rurales, el tiempo de entrega se contabilizará hasta la entrega del objeto postal en el punto de atención al público que corresponda.”

PARÁGRAFO 1o. Las condiciones y tiempos de entrega indicados en el presente artículo corresponden a los parámetros que deberá tener en cuenta el Operador Postal Oficial exclusivamente para el adecuado diligenciamiento del Formato 2.4 durante la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, en consecuencia, no será exigible el cumplimiento de estas condiciones y tiempos de entrega durante este periodo.

PARÁGRAFO 2o. Durante la vigencia del presente artículo, para el caso de los envíos con destino a zonas rurales, el Operador Postal Oficial deberá mantener disponible en el punto de atención al público el objeto postal durante mínimo 20 días, para ser recogido por el destinatario.



ARTÍCULO 14. Sin perjuicio de las medidas dispuestas en el presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente.

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

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 15. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [136](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que esta Corporación proceda a adelantar el control inmediato de legalidad sobre su contenido.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.



ARTÍCULO 16. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre esta norma. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No. 11001-03-15-000-2021-05921-00(CA), Fallo de 22/03/2022, Consejero Ponente Dr. Oswaldo Giraldo López. Artículo declarado ajustado a derecho.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 31 de agosto de 2021.

El Presidente,

Nicolás Silva Cortés.

El Director Ejecutivo,

Sergio Martínez Medina.

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. La Ley 1978 de 2019 estableció de manera general que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión, mientras que los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes y por la Ley [1341](#) de 2009 en las disposiciones específicas expresamente señaladas para estos servicios.
2. "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”.
3. "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones”
4. "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones”.
5. Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones
6. Con arreglo a lo previsto en el numeral 20 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.
7. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
8. "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
9. El Decreto [417](#) de 2020 fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-[145](#) de 2020.
10. "Por el cual se adoptan medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto [417](#) de 2020”.
11. “Por la cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
12. Artículo 1.
13. “Por el cual se proroga la vigencia del Decreto [1168](#) de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable””.
14. “Por el cual se proroga la vigencia del Decreto [1168](#) de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por el Decreto [1297](#) del 29 de septiembre de 2020”.
15. "Por el cual se modifica y proroga la vigencia del Decreto [1168](#) de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el

aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por los Decretos [1297](#) del 29 de septiembre de 2020 y [1408](#) del 30 de octubre de 2020".

16. "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable".

17. "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura".

18. "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura".

19. "LEY DE INTERNET COMO SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL Y UNIVERSAL" O "POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA LEY [1341](#) DE 2009 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".

20. "Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones".

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

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

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

La Resolución CRC [5955](#) de 2020 fue declarada ajustada a derecho por el Consejo de Estado mediante fallo del 3 de septiembre de 2020, rad. 11001-0315-000-2020-01155-00.

23. Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones".

Cabe destacar que, mediante sentencia del 9 de julio de 2020, el Consejo de Estado, en sede de control inmediato de legalidad, decidió lo siguiente en torno a la Resolución CRC [5956](#) de 2020: (i) Declaró la legalidad condicionada de los artículos [1o](#) y [2o](#) de la Resolución 5956 del 3 de

abril de 2020, en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la posibilidad de que el deber de información al que se refiere no se dé con, al menos, tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de la interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento. (ii) Declaró la legalidad condicionada del artículo [80](#) de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de “los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016” se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información. (iii) Ordenó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que en el plazo de quince (15) días defina cuándo y con qué periodicidad se deberá realizar la publicación de los indicadores de calidad a los que se refieren los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional. (iv) Declaró ajustados a derecho los demás artículos de la Resolución CRC [5956](#) de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

Así las cosas, en el presente acto administrativo se tendrán en cuenta los condicionamientos establecidos por el Consejo de Estado y se cumplirá con la orden dada en cuanto a la definición de la periodicidad con la que se debe realizar la publicación de los indicadores de calidad establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016.

24. “Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC [5941](#), [5952](#), [5955](#) y [5956](#) de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC [5969](#) de 2020, y se dictan otras disposiciones”.

Mediante sentencia del 18 de noviembre de 2020, la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado declaró ajustada a derecho la Resolución CRC [5991](#) de 2020, rad.: 110010315000-2020-02511-00.

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

26. “Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de situación de Desastre en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”.

27. “Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones”.

28. “Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones”.

29. Artículo [30](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

30. Artículos [40](#) y [50](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

31. Artículos [60](#) y [70](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

32. Artículos [80](#) y [90](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

33. Artículos [10](#), [11](#) y [12](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

34. Artículos [13](#) y [14](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

35. Artículo [16](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

36. Artículo [17](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

37. Artículos [18](#) y [19](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

38. Artículos [20](#) y [21](#) de la Resolución CRC 6315 de 2021.

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

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

“SEGUNDO: de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, DECLARAR la legalidad condicionada del artículo [80](#) de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de “los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016” se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información”.

41. En el ordinal tercero de la sentencia, el Consejo de Estado dispuso lo siguiente:

“TERCERO: Como consecuencia, se ordena a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que en el plazo de quince (15) días defina cuándo y con qué periodicidad se deberá realizar la publicación de los indicadores de calidad a los que se refieren los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional”.

Esta orden fue cumplida en el artículo 34 de la Resolución CRC 6058 de 2020, en el cual la Comisión determinó lo siguiente:

“ARTÍCULO 34. Mientras dura la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, los indicadores de calidad a los que se refieren los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 deberán

publicarse de forma trimestral, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre.

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

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

43. De conformidad con lo dispuesto en el Formato 2.4 “CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO (SPU) de la Resolución CRC 5050 de 2016, la periodicidad y contenido de este formato es trimestral, y debe presentarse en un plazo de hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre correspondiente.

44. Corresponde al “Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio, fueron entregados durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega” según lo definido en el numeral 9 del Formato 2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

45. Corresponde al “Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio, fueron entregados durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.” según lo definido en el numeral 10. del Formato 2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

