



RESOLUCIÓN No. **6333** DE 2021

"Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

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

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas en los numerales 3, 19 y 23 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y los numerales 3 y 7 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, leyes modificadas por la Ley 1978 de 2019 y

CONSIDERANDO

1. SOBRE LAS COMPETENCIAS

Que el artículo 334 de la Constitución Política señala que el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la distribución equitativa de las oportunidades, racionalizar la economía, fomentar el desarrollo y promover la productividad y la competitividad.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y, en consecuencia, tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, así como el ejercicio de las funciones de regulación, control y vigilancia de dichos servicios.

Que la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, que define, entre otros aspectos, los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en su artículo 10 determina que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones es un servicio público bajo la titularidad del Estado. Esta provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, señala que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tiene como función promover la competencia en los mercados, promover 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 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 aunado a lo anterior, el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, determina que la CRC tiene la facultad para requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), incluyendo a todos los operadores de las diferentes modalidades del servicio de televisión y de radiodifusión sonora, para el cumplimiento de sus funciones.

Que, por su parte, la Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, que establece el régimen general de prestación de los servicios postales, en su artículo 1º indica que los servicios postales son servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, y que su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado.

Que el artículo 12 y el numeral 7 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, disponen que la CRC está facultada -igualmente- para exigir a los operadores de servicios postales toda la información amplia, exacta, veraz y oportuna que estime pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Que las leyes mencionadas señalan expresamente que la CRC tiene como función promover y regular la libre y leal competencia, así como, prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas para lo cual podrá expedir regulación de carácter general o medidas particulares, pudiendo implementar reglas diferenciales según la posición de cada agente en el mercado.

Que la Corte Constitucional ha considerado que la regulación es una manifestación de la intervención del Estado en la economía¹, que puede ejercerse a través de la función de regulación económica de los distintos sectores. La regulación, por lo tanto, es una actividad que "(...) obedece a criterios técnicos relativos a las características del sector y a su dinámica propia (...)"², así como, "(...) una actividad continua que comprende el seguimiento de la evolución del sector correspondiente y que implica la adopción de diversos tipos de decisiones y actos adecuados tanto a orientar la dinámica del sector hacia los fines que la justifican en cada caso como a permitir el flujo de actividad socioeconómica respectivo (...)"³.

Que, en similar sentido, la Corte Constitucional ha considerado que, dadas las particularidades de cada sector, la función de regulación se puede manifestar en facultades e instrumentos muy diversos. Así, según la Corte "(...) En un extremo se encuentra la facultad normativa de regulación, consistente en la adopción de normas que concreten reglas de juego dentro de ámbitos precisos predeterminados, en cumplimiento del régimen fijado por el legislador. En otro extremo se ubican facultades que, en principio, carecen de efectos jurídicos como la de divulgar información relativa al sector con el fin de incidir en las expectativas de los agentes económicos y consumidores o usuarios dentro del mismo, lo cual podría llevarlos a modificar su comportamiento. Entre estos extremos se pueden identificar múltiples facultades encaminadas al ejercicio de la función de regulación. Estas comprenden la facultad de conocer información proveniente de los agentes regulados con el fin de que el órgano de regulación cuente con todos los elementos de juicio para adoptar sus decisiones (...)"⁴.

Que en este orden de ideas, la Comisión está facultada para solicitar información a sus regulados, con la finalidad de cumplir adecuada y cabalmente las funciones que el legislador le otorgó, esto es, revisar y monitorear aspectos relevantes dentro de los mercados definidos así como, sus variables, a fin de proponer medidas acordes con las necesidades del sector de comunicaciones, promover la libre y leal competencia, propender por la prestación de servicios con altos niveles de calidad y económicamente eficientes y velar por la protección de los derechos de todos los usuarios en un entorno convergente.

Que ahora bien, en materia de acceso a la información y publicidad de la misma, la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", establece, entre otras, que toda la información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la misma Ley, y que el acceso a la información se debe enmarcar en el criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como, en los principios de transparencia y divulgación proactiva de la información pública.

Que de conformidad con la Ley mencionada, los PRST y los operadores del servicio postal son sujetos obligados en relación con la información que generen, obtengan, adquieran o controlen en su calidad, siempre que la misma esté directamente relacionada con la prestación de los servicios públicos. En este sentido, estos sujetos sólo pueden negar el acceso a la información, cuando ese acceso esté expresamente prohibido por la Constitución o por una norma de carácter legal.

¹ Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencias 1162 de 2000 y C-186 de 2011; Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia del 11 de noviembre de 2009, rad. 20691; Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto del 14 de septiembre de 2016, rad. 2291.

² Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003. Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda Espinosa.

³ Ibidem

⁴ Ibidem

Que la CRC, como regulador único del sector de comunicaciones en Colombia, atiende directamente requerimientos de información de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)⁵, el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)⁶ y la Unión Postal Universal (UPU)⁷.

Que la Ley 1955 de 2019, "*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022-Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*", en su artículo 147, señala que son principios de los proyectos estratégicos de transformación digital, entre otros, el principio de "*plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad (...)*".

Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1341 de 2009, expidió la Resolución MinTIC 3484 de 2012⁸ a través de la cual se creó el Sistema de Información Integral del sector TIC denominado Colombia TIC, que contiene la información periódica requerida para que las entidades administrativas del sector y aquellas entidades públicas que llegaren a participar en el sistema puedan fijar sus metas, estrategias, programas y proyectos.

Que mediante Resolución MinTIC 175 del 2021⁹, el citado Ministerio modificó la Resolución MinTIC 3484 de 2012 con el fin de "*incorporar ajustes para facilitar el reporte de información; disponer de variables que tendrán un impacto en la fijación de metas, estrategias, programas, proyectos y políticas públicas para su desarrollo en el Sector TIC; incluir la información del sector postal y radiodifusión sonora, así como adecuar, en lo pertinente, los aspectos modificados por la Ley 1978 de 2019, entre ellos, la inclusión del servicio de televisión y la creación del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

Que en este sentido, en la Resolución MinTIC 175 de 2021, el MinTIC reconoció que una cantidad significativa de los reportes de información del sector TIC son realizados por los PRST a la CRC y posteriormente son también presentados ante esa Entidad, por lo que, señaló que "*siempre y cuando la Comisión de Regulación de Comunicaciones mantenga vigente la obligación de los PRST de realizar el reporte de esos datos, así como la periodicidad requerida para la generación de los reportes de Colombia TIC, esto es, trimestral, no será necesario que el Ministerio los solicite nuevamente.*"

Que aunado a lo anterior, el artículo 3 de la Resolución MinTIC 175 de 2021 que modificó el artículo 5 de la Resolución MinTIC 3484 de 2012 establece que el Sistema Colombia TIC podrá integrar entre otros, los siguientes sistemas de registro, reporte, validación, consolidación y publicación de información del Sector TIC: "(...) j) *Los demás sistemas de información que se implementen de manera integral y unificada, y que permitan el suministro, almacenamiento, transformación, publicación, acceso e inscripción de información relevante para el Sector y para el país.*"

Que la CRC, en ejercicio de sus funciones, ha venido trabajando en dinamizar el aprovechamiento de los datos del sector, a través de la plataforma de intercambio de datos Postdata¹⁰, como una estrategia integral para el uso de la información que recibe de los PRST y de los operadores postales.

2. SOBRE EL PROPÓSITO DE LA INTERVENCIÓN

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en las mencionadas leyes 1341 y 1369 de 2009, previo a las modificaciones realizadas por la Ley 1978 de 2019, la CRC expidió la Resolución CRC 5076 de 2016 "*Por la cual se modifica el TÍTULO - REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el Reporte de Información Periódica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, los Operadores de Televisión y los Operadores de Servicios Postales, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones*", con el objetivo de unificar en un acto administrativo, simplificar y normalizar los reportes de información que

⁵ Encuesta larga de la UIT, disponible en el enlace https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/datacollection/WTI-Long-Quest-2018-Indicators-6-languages_June2018.pdf.

⁶ Solicitud de información anual (ver anexo 15.2.1)

⁷ Cuestionario B: Estadística anual de los servicios postales, disponible en el enlace <https://www.upu.int/en/Members-Centre/Questionnaires-Surveys/Postal-statistics-questionnaire>.

⁸ Por la cual se crea el Sistema de Información Integral del Sector de TIC - Colombia TIC y se dictan otras disposiciones.

⁹ Por la cual se modifica la Resolución número 3484 de 2012.

¹⁰ <https://www.postdata.gov.co/>

deben realizar los PRST y los operadores de servicios postales, a esta Comisión, como sujetos de la regulación.

Que, en desarrollo de los pilares de mejora regulatoria que ha implementado la CRC, durante el año 2018, antes de ser un mandato legal conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019¹¹, la Comisión ejecutó el proyecto regulatorio denominado "*Diseño y aplicación de una metodología para la simplificación del marco regulatorio de la CRC*", en virtud del cual se buscaba estructurar una metodología que permitiera definir las temáticas a analizar y su priorización, para realizar una revisión sistemática del marco regulatorio vigente en función de las dinámicas del mercado.

Que, al interior del mencionado proyecto de simplificación del marco regulatorio, se definió una hoja de ruta que la Comisión seguiría para abordar el proceso de simplificación iniciando por aquellas temáticas que el sector identificó como las de mayor costo de cumplimiento. En su momento, la CRC detectó que uno de los temas más costosos para los interesados correspondía al "*Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016*", en especial el registro de planes tarifarios y el reporte trimestral del número de suscriptores por plan tarifario a través del Formato 1.2. En la misma línea, los agentes regulados que participaron en la consulta que se llevó a cabo en ese momento, determinaron que el régimen de reporte de información era una de las temáticas que, basado en un criterio de costos, debía ser priorizada en la revisión del marco regulatorio expedido por la CRC¹².

Que igualmente, en dicho proyecto de simplificación, la CRC estableció que se adelantaría una revisión integral con el fin de simplificar los reportes de información, identificando aquellos que podían ser eliminados o reducidos para hacerlos más simples y considerando, en todo caso, las necesidades de información del sector TIC, lo que podría implicar la creación de nuevos reportes periódicos. De esta manera, simplificar el marco regulatorio no implica únicamente eliminar el mismo, pues el regulador debe asegurarse de disponer de la información que permita conocer de manera oportuna las dinámicas del mercado.

Que en la Agenda Regulatoria CRC 2019-2020 se incluyó la iniciativa denominada "*Revisión del Régimen de Reportes de Información*" la cual se orienta a la revisión integral de este régimen con enfoque de simplificación¹³.

3. SOBRE LOS ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO

Que, teniendo en cuenta que la Comisión ha aplicado la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) como criterio de mejora normativa en el diseño de su regulación, entre el 7 y el 28 de mayo de 2019, la CRC publicó para comentarios de todos los interesados el documento de formulación del problema para la Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica, en el cual se identificó como problema que "*Se requiere optimizar los procesos de generación, recolección, procesamiento y uso de la información para que se consolide como herramienta regulatoria*", con sus respectivas causas y consecuencias.

Que, con ocasión de las observaciones recibidas en la discusión sectorial y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019, el 25 de noviembre del mismo año, la CRC le informó a los interesados que el problema identificado se había modificado, quedando de la siguiente forma: "*El régimen de reportes de información de la CRC se encuentra desactualizado*", por lo que, en el mismo sentido se ajustaron algunas causas y consecuencias del árbol del problema; se definió como objetivo general del proyecto regulatorio "*Actualizar el Régimen de Reportes de Información de la CRC con un enfoque de simplificación normativa*"; y se delimitó el alcance de la intervención advirtiendo que no harían parte del proyecto regulatorio las obligaciones de reporte de información relacionadas con pluralismo informativo, derechos de los televidentes y las demás que tuvieran que ver con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Entidad.

¹¹ Artículo 19 de la Ley 1978 de 2019: "(...) La expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias"

¹² CRC. hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/HOJA%20DE%20RUTA%20NOVIEMBRE%202018.pdf>.

¹³ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2019-2020. Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20\(2\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Agenda%20Regulatoria%202019-2020%20(2).pdf).

Que, posteriormente, en cumplimiento de los objetivos específicos trazados para esta iniciativa, la CRC desarrolló una actividad de identificación de las obligaciones de reporte de información vigentes para los servicios de telecomunicaciones, incluyendo todas las modalidades del servicio de televisión, la radiodifusión sonora y los servicios postales, con el fin de determinar cuáles serían objeto de revisión en el marco de esta iniciativa regulatoria. La búsqueda e identificación de tales obligaciones se realizó sobre cada uno de los títulos que componen la Resolución CRC 5050 de 2016 y sobre la normatividad vigente en materia de televisión, radiodifusión sonora y Servicio Postal Universal (SPU) que había sido expedida por otras entidades previo a la promulgación de la Ley 1978 de 2019. Así, la Comisión definió el listado de obligaciones de reporte de información que serían analizadas en términos de vigencia, finalidad y uso.

Que, el resultado de esta actividad fue publicado por la Comisión mediante el "*Documento de selección de obligaciones de reporte de información sujetas a revisión*", sometido a discusión sectorial entre el 3 y el 27 de julio de 2020. En este documento, la CRC puso de presente que, de acuerdo con los criterios de selección definidos y los análisis realizados, cuarenta y nueve (49) formatos y obligaciones de reporte de información periódica compilados en la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁴, serían sujetos de revisión en el marco de la iniciativa regulatoria que se adelantaba¹⁵.

Que dentro del término establecido para tal fin, los interesados presentaron observaciones al "*Documento de selección de obligaciones de reporte de información sujetas a revisión*", y solicitaron la inclusión de ocho (8) formatos y catorce (14) obligaciones de reporte de información periódica asociados a servicios de telecomunicaciones y tres (3) anexos que incluían formatos de reporte de información periódica asociados a servicios postales, con el fin de que fueran sujetos de revisión en el marco del proyecto regulatorio. Una vez revisados los comentarios y las solicitudes mencionadas, la CRC encontró la pertinencia de incluir tales formatos y obligaciones. Por lo tanto, se estableció que setenta y cuatro (74) formatos y obligaciones de reporte de información periódica serían objeto de revisión en el desarrollo del mencionado proyecto regulatorio.

Que, igualmente, la Comisión realizó un análisis de las prácticas internacionales en materia de definición de obligaciones de reporte de información periódica, en el que evidenció que diferentes reguladores, en el ejercicio de sus funciones y con la finalidad de realizar el seguimiento al cumplimiento de las medidas dictadas, establecen distintas obligaciones de reporte de información periódica que deben ser cumplidas por los prestadores de los servicios. Así, existen reglas que detallan las metodologías de recolección y los diferentes mecanismos a través de los cuales se presentan estos reportes. Adicionalmente, en la mayoría de los casos analizados, los reguladores ponen a disposición del público la información recopilada o los resultados derivados de sus análisis, a través de plataformas web con el fin de promover el uso de los datos y proporcionarla como insumo para la toma de decisiones de todos los agentes del sector.

Que, entre el 12 de agosto y el 18 de septiembre de 2020, la CRC realizó una Consulta Pública de Valoración de Obligaciones de Información Periódica establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y en algunos acuerdos y resoluciones expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), con el fin de conocer la percepción de los PRST, operadores postales y entidades del sector¹⁶, respecto de cada obligación y formato de reporte de información periódica.

Que dicha consulta buscaba conocer las propuestas de ajuste o simplificación de los PRST y operadores postales respecto de cada uno de los formatos y obligaciones por los que se consultó. Adicionalmente, la Comisión indagó sobre los costos en que incurrían los operadores para dar cumplimiento a cada una de las obligaciones de reporte dispuestas en la regulación.

Que específicamente, en relación con las entidades administrativas, en la consulta mencionada, se preguntó sobre la utilidad de la información recolectada a través de cada obligación, y sobre las

¹⁴ 84 asociados a servicios de telecomunicaciones y 17 asociados a servicios postales

¹⁵ Treinta y nueve (39) formatos y obligaciones de reporte de información se relacionaban con servicios de telecomunicaciones y ocho (8) con servicios postales. Respecto al servicio público de televisión, la Comisión efectuó una revisión minuciosa de los actos administrativos expedidos por la Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), desde 1995 hasta julio de 2019, obteniendo como resultado trece (13) obligaciones de reporte de información que correspondían a las facultades otorgadas a la CRC mediante la Ley 1978 de 2019, de las cuales dos (2) estaban relacionadas con la prestación del servicio de televisión, por lo que, hacían parte del alcance del mismo proyecto. Finalmente, en relación con el servicio de radiodifusión sonora y el Servicio Postal Universal (SPU) la CRC no identificó obligaciones específicas de reporte de información periódica vigentes que se encontraran en cabeza de los operadores de radiodifusión sonora (radiodifusores) ni del Operador Postal Oficial (OPO).

¹⁶ MinTIC y Superintendencia de Industria y Comercio-SIC

propuestas de ajuste que consideraban eran necesarias para optimizar los procesos de análisis y tratamiento de datos, con el fin de generar valor agregado, disminuir la carga administrativa de los regulados y lograr el cumplimiento de las funciones de cada entidad.

Que en este sentido, para los PRST se emitieron dos (2) encuestas, la primera relacionada con los formatos de telecomunicaciones establecidos en el Título de Reportes de Información Periódica de la Resolución CRC 5050 de 2016, y la segunda, respecto de las obligaciones de reporte de información que se establecen en otros títulos de la misma resolución. Lo anterior, por la cantidad de información que sería objeto de análisis. Para el caso de los operadores de servicios postales se emitió una consulta en la que se indagó de manera conjunta por los formatos y obligaciones de reporte relacionadas con asuntos postales.

Que finalizado el periodo de la consulta, la Comisión analizó cada una de las dimensiones establecidas y los costos relacionados con la carga administrativa en la que incurrieron los operadores para cumplir con las obligaciones de reporte a su cargo, y formuló alternativas de simplificación para los formatos y obligaciones objeto del proyecto, cada una de ellas en línea con sus propios análisis y con las observaciones o valoraciones realizadas por los agentes, así como, con la finalidad de suplir la necesidad de recolección de información de manera completa y actualizada. Adicionalmente, la CRC adelantó una estimación de los costos administrativos que tendrían que asumir los PRST y los operadores del servicio postal para poner en marcha cada alternativa que se formulaba.

Que, dentro de esa formulación de alternativas, la Comisión analizó la opción de requerir información diferencial, según el tamaño e ingresos de los PRST u operadores postales, siempre que la misma fuera suficiente para desarrollar los análisis de cada uno de los mercados.

Que dada la importancia que tiene la información de la oferta y la demanda de planes tarifarios, así como el registro de los mismos, para el análisis de los mercados y el quehacer regulatorio, la CRC, en el marco del presente proyecto planteó al sector una propuesta de modificación del Formato 1.2 "Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados" de la Resolución CRC 5050 de 2016 la cual se materializó a través de la Resolución CRC 6094 de 2020. Lo anterior, en la medida en que, dada su estructura, no se había generado un reporte adecuado de la información solicitada, lo cual dificultaba la posibilidad de realizar un monitoreo idóneo de la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles, situación que había sido evidenciada por diferentes agentes del sector durante la ejecución del proyecto¹⁷.

Que de esta manera, la CRC limitó el alcance del formato mencionado al reporte trimestral del número de suscriptores por plan tarifario de los servicios de telecomunicaciones fijos, es decir, se excluyó de este, el reporte de la información de los servicios de telecomunicaciones móviles y el registro de tarifas eventual para servicios fijos y móviles¹⁸. Así mismo, la CRC anunció expresamente que, en el marco del proyecto "Revisión del Régimen de Reportes de Información" se podría incluir un nuevo reporte para buscar solucionar las problemáticas identificadas por el sector, así como, efectuar reportes particulares de información.

Que el 19 de marzo de 2021 la CRC publicó para discusión sectorial la propuesta regulatoria "*Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*"¹⁹.

Que uno de los principales cambios que se pretendía implementar con la propuesta regulatoria era la recolección en tres (3) nuevos formatos de la información de accesos, ingresos y tráfico de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles provistos de manera individual y empaquetada -en adelante formatos de empaquetamiento-, lo que permitía la eliminación o simplificación de varios de los formatos de la sección de mercados del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹⁷ En tal sentido, en el documento de selección de obligaciones de reporte de información sujetas a revisión elaborado en el proyecto de "REVISIÓN DEL RÉGIMEN DE REPORTES DE INFORMACIÓN" la CRC expresó lo siguiente: "(...) es importante informar que, en razón a las reiteradas observaciones recibidas de proveedores de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles respecto de la obligación del reporte de información correspondiente al Formato 1.2 Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados, del Título de Reportes de la Resolución CRC 5050 de 2016, se ha previsto la preparación y publicación de una propuesta regulatoria particular, separada y tendiente a la modificación de la estructura de este formato y sus condiciones de reporte (...)"

¹⁸ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Resoluci%C3%B3n%20CRC%206064%20de%202020.pdf>

¹⁹ Disponible en <https://crcm.gov.co/es/pagina/regimen-de-reporte-informacion-periodica>

Que entre el 19 de marzo y el 26 de abril de 2021, la Comisión recibió comentarios respecto de la mencionada propuesta regulatoria, en los que algunos agentes del sector manifestaron preocupación por los cambios propuestos, en razón al potencial costo de implementación de los reportes y de sus modificaciones, así como, el supuesto riesgo que se podría presentar en la comparabilidad y continuidad de los datos recopilados, por lo que le solicitaron a la Comisión adelantar mesas de trabajo para revisar en conjunto el alcance de las medidas propuestas y las posibles dificultades de implementación, así como, también las alternativas regulatorias que satisficieran las necesidades de información de la Entidad.

Que en este sentido, la CRC desarrolló un ejercicio de socialización y discusión complementaria, el cual se llevó a cabo entre el 5 de abril y el 1 de junio de 2021 mediante reuniones o mesas de trabajo virtuales con los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones y con el MinTIC.

Que en una primera etapa del ejercicio de socialización se efectuó un requerimiento de información a los operadores móviles y a algunos operadores de servicios fijos, el cual se basó en los nuevos formatos de empaquetamiento propuestos por la CRC. En este caso, la información correspondía al cuarto trimestre de 2020.

Que tal requerimiento de información²⁰, solicitado bajo la comunicación con radicado CRC número 2021200336 del 26 de marzo de 2021, tenía por objeto (i) verificar la coherencia o el grado de asociación entre la información que se propuso recoger con los formatos de empaquetamiento y los formatos que para ese momento suministraban información de manera individual de los diferentes servicios; (ii) disponer de la mayor cantidad de periodos de información para realizar tal comparación; y (iii) efectuar un ejercicio práctico de reporte de los formatos de empaquetamiento que permitiera verificar el entendimiento de los datos que se pretendían capturar y a partir de ello implementar las mejoras necesarias sobre la propuesta regulatoria.

Que junto con la solicitud de información mencionada se programaron las primeras mesas de trabajo, en las que la CRC explicó los formatos de empaquetamiento, suministró aclaraciones sobre sus campos, y precisó los cambios sobre los formatos de la sección de mercados y el alcance del requerimiento efectuado.

Que considerando las observaciones preliminares recibidas en esas mesas de trabajo, así como los comentarios realizados por el sector a la propuesta regulatoria, en los que algunos operadores manifestaron su dificultad para obtener la información histórica (es decir, la del cuarto trimestre de 2020) en las condiciones solicitadas, especialmente en lo que se refiere a la información de ingresos y tráfico con el nivel de desagregación que exigían los campos de municipio, segmento, velocidades y tecnología del servicio de internet fijo y en lo que se refería a los empaquetamientos de servicios fijos con servicios móviles, la CRC limitó el alcance del requerimiento de la información histórica, a la entrega de (i) las cifras de líneas o accesos de servicios fijos individuales y empaquetados y (ii) las cifras de líneas o accesos, tráficos e ingresos de servicios móviles individuales y empaquetados.

Que esta modificación fue acompañada por el desarrollo de mesas de trabajo adicionales en las que la CRC suministró las aclaraciones sobre el nuevo alcance del requerimiento y se discutió la viabilidad y los potenciales costos de efectuar los desarrollos para implementar los formatos de empaquetamiento inicialmente propuestos, así como, las nuevas alternativas que surgieron de estos al separar servicios fijos de móviles y eliminar o modificar campos de los originalmente planteados.

Que en esta segunda etapa de mesas de trabajo, además de los formatos de empaquetamiento y de los formatos de la sección de mercados, también se revisaron con los operadores y el MinTIC las observaciones presentadas por el sector respecto de los formatos de la sección de calidad TIC y de la sección de acceso e interconexión TIC, así como las observaciones relacionadas con los formatos de servicios postales, con las generalidades del Título de Reportes de Información y con respecto a algunas obligaciones de información contenidas en los títulos II y V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que dicho ejercicio de socialización, le permitió a la CRC complementar las observaciones y sugerencias recibidas hasta el 26 de abril de 2021²¹ e incorporar en los análisis y evaluaciones de alternativas nuevos elementos de juicio para definir las medidas regulatorias establecidas a través de la presente resolución. Circunstancia que permitió fortalecer y conducir el chequeo de la consistencia

²⁰ Requerimiento No. 2021-14

²¹ Mediante correo electrónico

de los resultados de los formatos evaluados, y a su vez, contribuyó a que la Comisión validará el proceso de análisis para la toma de decisiones.

Que de esta manera, la CRC replanteó las alternativas regulatorias para algunos formatos y obligaciones que dieron origen a la propuesta regulatoria puesta a comentarios del sector, y llevó a cabo una nueva evaluación de las alternativas para tales formatos.

4. DE LA ACTUALIZACIÓN O SIMPLIFICACIÓN PROPIAMENTE DICHA

Que la CRC ha venido adelantando distintas actividades para obtener, a través de mecanismos alternativos de recolección, la información relacionada con los planes tarifarios vigentes u ofertados por los PRST, en la medida en que considera que el uso de tales mecanismos alternos puede incentivar la automatización de los reportes desde su fuente y disminuir en el mediano y largo plazo la carga administrativa para los agentes regulados. En este orden de ideas, en aras de hacer más flexible la regulación respecto del uso de los mecanismos mencionados, la Comisión requiere establecer como obligación de (i) los PRST móviles, (ii) los PRST del servicio de acceso fijo a internet que cuenten con participación superior al 1% en número de accesos fijos a internet en el segmento residencial de la base nacional y (iii) los operadores del servicio de televisión por suscripción que cuenten con una participación superior al 1% del total de suscriptores de televisión, la de acoger o adoptar las guías que la Comisión defina, vía circular administrativa, para la recopilación de información tarifaria haciendo uso de mecanismos alternos a la plataforma Hecca²².

Que los demás proveedores de servicios fijos también podrían acogerse a dichas guías para cumplir con el reporte de la información tarifaria de que trata Formato 1.2 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que adicional a la información de la oferta tarifaria, es necesario para el regulador y los agentes del mercado conocer el grado de adopción -por parte de los usuarios- de los planes tarifarios y de los precios aplicados respecto de los diferentes servicios, razón por la cual es pertinente establecer una obligación diferencial para que los PRST de mayor tamaño reporten, a través de mecanismos alternos a la plataforma Hecca, el número de suscriptores por plan tarifario y el número de bolsas o paquetes prepago vendidos.

Que -en principio- para la Comisión el mínimo de información que se debe recopilar para adelantar los análisis de mercado, es el número de líneas o accesos, ingresos y tráficos por cada servicio y tipo de empaquetamiento.

Que a partir de la información recabada en las mesas de trabajo mencionadas, la CRC determinó que es viable implementar dos (2) nuevos formatos: (i) "Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados" y (ii) "Líneas y valores facturados o cobrados de servicios móviles individuales y empaquetados".

Que de otra parte, la CRC estableció que los siguientes ocho (8) formatos del sector telecomunicaciones incluidos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 fueron recientemente implementados o revisados a través de otros proyectos regulatorios: (i) Formato 3.4. Acuerdos de acceso y/o interconexión, (ii) Formato 4.3. Monitoreo de quejas, (iii) Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones, (iv) Formato 5.4. Implementación de códigos de punto de señalización, (v) Formato 5.5. Implementación de indicativos de red para el servicio móvil – MNC, (vi) Formato 5.6. Implementación de los números de identificador de expedidor – IIN, (vii) Formato 5.7. Implementación de enrutamiento de números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY y (viii) Formato 5.8. Programación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB.

Que adelantada la discusión sectorial y la evaluación de alternativas correspondiente, respecto de los formatos del sector telecomunicaciones incluidos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC determinó que los siguientes once (11) formatos conservarán su estado actual, en cuanto a estructura, periodicidad y detalle de la información: (i) Formato 1.6. Ingresos por tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles, (ii) Formato 1.7. Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles, (iii) Formato 1.9. Acceso móvil a internet, (iv) Formato 2.1. Información de indicadores de calidad para los servicios de televisión, (v) Formato 2.4.

²²Plataforma tecnológica del sistema Colombia TIC, llamada Herramienta de Cargue de Archivos.

Indicadores de calidad para servicios de datos móviles basados en mediciones de gestores de desempeño, (vi) Formato 2.6. Indicadores de calidad para el servicio de datos fijos, (vii) Formato 2.7 Indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles; (viii) Formato 2.8. Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G, (ix) Formato 4.2. Información de Roaming Internacional, (x) Formato 5.2. Reporte de Información de Códigos Cortos y, (xi) Formato 5.3. Implementación de Recursos de Identificación de Redes y Servicios de Televisión Radiodifundida Digital Terrestre.

Que igualmente, después de efectuado el proceso de evaluación de las alternativas correspondientes, la CRC estableció que los siguientes nueve (9) formatos del sector telecomunicaciones incluidos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, pueden ser eliminados del Régimen: (i) Formato 1.3. Líneas en servicio y tráfico telefonía local, (ii) Formato 1.4. Tráfico Telefonía larga distancia, (iii) Formato 1.5. Acceso Fijo a Internet, (iv) Formato 1.10. Tráfico y valores facturados por concepto de llamadas fijo móvil, (v) Formato 1.11. Reglas de precio mayorista para larga distancia internacional, (vi) Formato 2.5. Indicadores de Calidad para el servicio de voz fija -Calidad de voz de extremo a extremo-, (vii) Formato 3.1. Conectividad nacional e internacional a internet, (viii) Formato 3.3. Servicio portador en conexión internacional y, (ix) Formato 3.5. Ofertas de acceso a cabezas de cable submarino.

Que aunado a lo anterior, ocho (8) formatos del sector telecomunicaciones incluidos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, pueden ser sujetos a simplificación o actualización normativa. De estos ocho (8), los siguientes dos (2) pueden ser modificados en la periodicidad de reporte: (i) Formato 1.8. Mensajería de texto (SMS) y (ii) Formato 5.1. Uso de Numeración. A los siguientes tres (3) se les puede realizar una simplificación de campos, es decir, pueden ser modificados en su estructura o contenido: (i) Formato 1.1. Ingresos, (ii) Formato 3.7. Roaming Automático Nacional y, (iii) Formato 3.6. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones. Finalmente, los siguientes tres (3) formatos pueden ser simplificados en sus campos y modificados en periodicidad: (i) Formato 1.2. Tarifas y suscriptores de planes individuales y empaquetados, (ii) Formato 2.2 Indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil, y (iii) Formato 3.2. Servicio de transporte entre los municipios del país.

Que de otra parte, la CRC estableció que los siguientes seis (6) formatos del sector postal incluidos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 fueron recientemente implementados o revisados a través de otros proyectos regulatorios: (i) Formato 1.1. Ingresos y envíos del servicio de Mensajería Expresa, (ii) Formato 1.2. Ingresos y envíos del servicio de correo, (iii) Formato 2.4. Cantidad de objetos entregados a tiempo- SPU, (iv) Formato 2.5. Cantidad de objetos entregados en buen estado- SPU, (v) Formato 3.1. Ingresos y envíos por interconexión y (vi) Formato 5.2. Centros de clasificación. Por otra parte, los siguientes dos (2) formatos serán objeto de revisión en el marco del proyecto Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales - Fase II, previsto en la Agenda Regulatoria 2021-2022: (i) FORMATO 2.1. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – Mensajería expresa y (ii) Formato 2.3. Cantidad de objetos entregados en buen estado – mensajería expresa.

Que en relación con la información del sector postal, la Resolución MinTIC 1758 de 2020, establece una obligación de reporte de las operaciones postales de pago cursadas en los diferentes canales de distribución de los operadores postales de pago, la cual incluye las variables contenidas en el Formato 1.3. "Ingresos y envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos" y la misma resolución señala que las autoridades judiciales o administrativas competentes podrán tener acceso a la información que proveen los operadores postales de pago.

Que como resultado de la evaluación de alternativas, la CRC determinó que los siguientes tres (3) formatos pueden ser eliminados del Régimen: (i) Formato 1.3 Ingresos y envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos (ii) Formato 1.5 Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión y (iii) Formato 2.2 Cantidad de giros nacionales disponibles - servicios postales de pago nacionales. Así mismo, la Comisión estableció que cuatro (4) formatos pueden ser sujetos de simplificación normativa. De estos, a los siguientes tres (3) se les puede aplicar una simplificación de campos, es decir, pueden ser modificados en su estructura o contenido: (i) Formato 1.4 Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva, (ii) Formato 4.1. PQRs Postales y (iii) Formato 5.3 Número de empleos. Por su parte, el Formato 5.1. Puntos de atención al público, puede ser modificado respecto de sus campos y periodicidad.

Que en aras de evitar confusiones al momento de diligenciar los campos 7, 8, 9 y 10 del Formato 2.4 "Cantidad de objetos entregados a tiempo – SPU", la Comisión considera pertinente eliminar la referencia que se hace al "municipio en el cual se originó el envío postal" en el campo 3 del mismo formato.

Que lo anterior implica que, de los 51 formatos del Título de Reportes de Información vigentes a la fecha de expedición del presente acto administrativo, el 23,5% serán simplificados y el 23,5% serán eliminados, que el 31,4% no fue objeto de revisión dada su reciente implementación o revisión a través de otros proyectos, y que sobre el 21,6% restante, se determinó que no era pertinente realizar alguna modificación de fondo.

Que adicionalmente, en desarrollo de la actividad de simplificación, respecto de las obligaciones de suministro de información señaladas en otros títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016, y evaluadas las diferentes alternativas propuestas para cada una de ellas, la CRC determinó que las siguientes dos (2) pueden ser eliminadas: (i) artículo 7 del Acuerdo CNTV 01 de 2006 y (ii) inciso 2 y 3 del artículo 2.6.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y que las obligaciones descritas en el inciso 1 del artículo 4.12.1.2, en el numeral 4.13.3.2.7. del artículo 4.13.3.2 y en el artículo 5.1.3.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pueden ser modificadas en su periodicidad de reporte y los criterios para su entrega. Así mismo, la Comisión estableció la pertinencia de modificar el artículo 5.2.4.2 de la resolución compilatoria, precisando la periodicidad de entrega de los planos de cada sector nodal en el caso de redes por cable del servicio de televisión, así como, la procedencia de eliminar las obligaciones de reporte de separación contable relacionadas con los anexos 9.7, 9.8 y 9.9 del Título IX de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que aun cuando existen algunas obligaciones y formatos que no fueron objeto de simplificación o actualización en virtud del análisis realizado, la CRC aplicará criterios de mejora normativa, para hacer precisiones o mejoras que surgieron con ocasión de los comentarios recibidos. Así, en aplicación del criterio de simplificación normativa denominado "evolución del mercado", la CRC considera pertinente eliminar las obligaciones de publicación mensual de los valores de cargos de acceso para la terminación de llamadas de Larga Distancia Internacional Entrante (LDIE) que se encuentran establecidas en los párrafos 3 y 4 de los artículos 4.3.2.4 y 4.3.2.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior, no implica que los proveedores no deban aplicar la metodología para la determinación de la regla de precio mayorista y de estimación de los cargos de acceso antes mencionados, puesto que esta obligación continuará vigente.

Que así mismo, la Comisión impondrá a los PRST y a los operadores postales la obligación de almacenamiento y disponibilidad durante un año de la información fuente utilizada para la elaboración de los diferentes reportes de las secciones de mercados del Título de Reportes de Información. Esto por cuanto, los análisis de orden regulatorio, como por ejemplo los análisis de mercados y evaluaciones de impacto ex ante y ex post, requieren contar con suficientes datos históricos y el mayor nivel de detalle posible, para así incrementar la robustez de estos.

Que teniendo en cuenta que en las relaciones de acceso mayorista para operación móvil virtual existe cierto grado de dependencia de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) respecto del Operador Móvil de Red (OMR) en el que se alojan para obtener información que se solicita dentro del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, resulta necesario establecer dentro de la regulación la obligación de que en los acuerdos de acceso OMV se incluyan las condiciones en las que los OMR le entregarán la información que los OMV requieren para dar cumplimiento al régimen de reportes de manera oportuna.

Que la Comisión, al ser la Entidad competente para regular las materias objeto de las diferentes obligaciones de reporte de información, y con el propósito de brindar mayor claridad, ajustará las referencias a las obligaciones y formatos eliminados, sustituyéndolas por las nuevas obligaciones y formatos, cuando corresponda. Igualmente, ajustará la numeración y realizará cualquier otra modificación de redacción a la que haya lugar, en pro de la simplificación.

Que, en todo caso, la CRC considera necesario establecer un periodo de transición para poder asegurar la continuidad y comparabilidad de los datos históricos de cada servicio y mercado. De esta manera, dentro de la parte resolutive la Comisión señala las condiciones para la implementación y el reporte de los diferentes formatos vigentes y de las modificaciones propuestas de la siguiente manera: i) detallando el último periodo de información que deben reportar los operadores a través de los formatos vigentes de manera previa a la expedición de la presente resolución, y ii) informando la

fecha a partir de la cual se deben reportar los formatos que conforman el nuevo Título de Reportes de Información.

Que con posterioridad a la expedición de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016, la CRC ha emitido resoluciones de carácter general que han sustituido integralmente o modificado total o parcialmente algunas medidas regulatorias compiladas en la misma Resolución y que son sujeto de ajuste a través de este acto administrativo.

5. SOBRE LA PUBLICIDAD DEL PROYECTO REGULATORIO

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015 y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, como se mencionó en la sección anterior, entre el 19 de marzo y el 26 de abril de 2021, la CRC publicó el proyecto de resolución "*Por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen alguna incidencia en la libre competencia.

Que dado que la totalidad de las respuestas al cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios"²³ fueron negativas, el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, motivo por el cual no resultó necesario remitir la propuesta regulatoria a la SIC de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2.2.2.30.6 del Decreto 1074 de 2015.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector y efectuado el ejercicio de socialización y discusión complementaria que se llevó a cabo entre el 5 de abril y el 1 de junio de 2021 mediante reuniones o mesas de trabajo virtuales que fueron desarrolladas con los PRST²⁴ y con el MinTIC, así como, los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos y se ajustó la propuesta regulatoria. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1303 del 11 de junio de 2021 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 14 de julio de 2021 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 413.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Subrogar el artículo 1 de la Resolución CRC 3477 de 2011, compilado en el artículo 2.6.16.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.6.16.1. INDICADOR DE EFECTIVIDAD EN EL USO DE NIP (EFU). *Los proveedores de redes y servicios móviles -PRSTM-, deberán adoptar las adecuaciones en sistemas y procesos, así como también las acciones necesarias para efectuar la medición mensual del indicador de efectividad del uso de los NIP generados en su calidad de proveedor donante en el proceso de portación, de acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II."*

ARTÍCULO 2. Subrogar el artículo 2 de la Resolución CRC 3477 de 2011, compilado en el artículo 2.6.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

²³ Adoptado mediante Resolución SIC 44649 de 2010

²⁴ AVANTELE, ETB, SUMA MÓVIL, CLARO, FLASH MOBILE, VIRGIN MOBILE, MÓVIL ÉXITO, TIGO-UNE, EZTALK, MOVISTAR, EMCALI.

"ARTÍCULO 2.6.16.2. MEDICIÓN DEL EFU. El cálculo del Indicador de Efectividad en el uso de NIP se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$EFU = (PEX + RAB + RPD + SIE) / (NTN)$$

Donde:

EFU:	Efectividad del Uso del NIP
PEX:	Portaciones Exitosas dentro del mes a reportar (t)
RAB:	Portaciones Rechazadas por el ABD, de acuerdo con las causales establecidas en la regulación, dentro del mes a reportar (t)
RPD:	Rechazos por el PRSTM Donante, acordes con las causales establecidas en la regulación vigente, dentro del mes a reportar (t)
SIE:	Mensajes cortos de texto (SMS) no entregados por el proveedor donante al usuario, por causales asociadas a: (i) equipo terminal móvil apagado, (ii) equipo terminal fuera del área de cobertura, o (iii) equipo terminal con memoria insuficiente para recibir tales mensajes, dentro del mes a reportar (t)
NTN:	Número Total de NIPs enviados por el ABD al proveedor donante para su remisión al usuario y con confirmación de recibo de dicho proveedor, calculado a partir de la siguiente fórmula: $NTN = N(t) + Nv(t-1) - Nv(t+1) - Np(t-1) - Np(t)$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - $N(t)$ = NIPs generados en el mes a reportar (t) - $Nv(t-1)$ = NIPs generados en el mes anterior (t-1) y vigentes al inicio del mes a reportar (t) - $Nv(t+1)$ = NIPs generados en el mes a reportar (t) y vigentes al inicio del mes siguiente (t+1) - $Np(t-1)$ = NIPs generados en el mes anterior (t-1), vigentes al inicio del mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido programada para el mes siguiente (t+1) - $Np(t)$ = NIPs generados en el mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido programada para el mes siguiente (t+1)

La información correspondiente a PEX, RAB, RPD y NTN, será suministrada por el ABD a los PRSTM. Esta información, junto con el valor y los soportes de la información correspondientes al parámetro SIE deberán estar disponibles para consulta inmediata y en cualquier momento por parte de la CRC y de las entidades de control y vigilancia, de tal forma que se pueda efectuar el cálculo del indicador EFU de, al menos, los doce (12) meses previos a la fecha en que se realiza la consulta.

PARÁGRAFO. Los PRSTM, en su condición de donantes y a solicitud de envío de mensaje corto de texto (SMS) recibido del ABD como resultado de una solicitud de portación del usuario a través del PRSTM receptor, deben efectuar al menos tres (3) intentos de envío de cada mensaje con el NIP al usuario, dentro del plazo establecido en el inciso segundo del artículo 2.6.4.2 de la SECCIÓN 4 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II."

ARTÍCULO 3. Subrogar el artículo 5 de la Resolución CRC 3477 de 2011, compilado en el artículo 2.6.16.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

ARTÍCULO 2.6.16.5. MEDICIÓN DEL EFE. El cálculo del Indicador de Efectividad de Entrega de NIP se realizará con base en la siguiente fórmula:

$$EFE = Nc / Ne$$

Donde:

EFE = Efectividad de entrega de NIP entre el ABD y el proveedor donante

Nc = NIPs confirmados como recibidos por el proveedor donante al ABD

Ne = Total NIPs enviados por el ABD al proveedor donante

El ABD deberá adelantar mediciones mensuales del indicador EFE para cada uno de los PRSTM en su calidad de donante. El valor obtenido correspondiente al mes inmediatamente anterior deberá estar disponible para consulta por parte de la CRC, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, especificando los parámetros a partir de los cuales se efectúa dicha medición.

ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 4.3.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 4.3.2.4. CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED FIJA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL QUE SEAN FILIALES, SUBORDINADAS O SUBSIDIARIAS DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS FIJOS O QUE AL MISMO TIEMPO PRESTEN LOS SERVICIOS TANTO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL COMO DE TELEFONÍA FIJA O QUE HAGAN PARTE DEL MISMO GRUPO EMPRESARIAL. Los proveedores de larga distancia internacional que sean filiales, subordinadas o subsidiarias de proveedores de redes y servicios fijos o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija, o que hagan parte del mismo grupo empresarial, en sus relaciones de interconexión, deberán dar aplicación a la siguiente regla de remuneración:

4.3.2.4.1. CA a remunerar: Valor mínimo {valor negociado*; CA regulado**; Regla de precio mayorista ***}

Donde:

- * Valor libremente negociado entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso
- ** Valor regulado del CA por uso y por capacidad establecido en el artículo 4.3.2.1 del Capítulo 3 del Título IV.
- *** Regla de precio mayorista, se indica a continuación de acuerdo con el esquema de remuneración de las interconexiones.

4.3.2.4.1.1. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de remuneración de cargos de acceso por uso, la anterior regla de precio mayorista se define de la siguiente forma:

$$PMU = Pm - \%Cm - \%Ur$$

Donde:

- *PMU:* Regla de precio mayorista por uso
- *Pm:* Corresponde al precio promedio mensual ofrecido a los carriers internacionales para la terminación de tráfico en Colombia en la red del proveedor fijo con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial, de las cinco (5) principales rutas originadoras de tráfico de larga distancia internacional entrante.
- *%Cm:* Corresponde al 9% del precio medio mensual. Dicho valor se refiere a los costos de la operación del proveedor de larga distancia internacional.
- *%Ur:* Se refiere al 13%, cifra que corresponde al costo de capital promedio ponderado (WACC por sus siglas en inglés) para las redes fijas.

4.3.2.4.1.2. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de remuneración de cargos de acceso por capacidad, la anterior regla de precio mayorista se define de la siguiente forma:

$$PMC = Im - \%Cm - \%Ur$$

$$(Im) = (Pm * Tm) / E1$$

Donde:

- *PMC: Regla de precio mayorista por capacidad*
- *Im: Ingreso Medio mensual por E1 (\$/E1)*
- *Pm: Precio promedio mensual ofrecido a los carriers internacionales por el proveedor de larga distancia internacional para la terminación de tráfico en Colombia en la red del proveedor fijo con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial, de las cinco (5) principales rutas originadoras de tráfico de larga distancia internacional entrante.*
- *Tm: Tráfico cursado mensual entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso fijo con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial.*
- *E1: Número de E1's operativos totales mensuales correspondientes al tráfico entrante, de las relaciones de interconexión entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso fijo con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial.*
- *%Cm: corresponden al 9% sobre el ingreso medio mensual. Dicho valor se refiere a los costos de la operación del proveedor de larga distancia internacional.*
- *%Ur: se refiere al 13%, cifra que corresponde al costo de capital promedio ponderado (WACC por sus siglas en inglés) para las redes fijas.*

PARÁGRAFO 1. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de cargos de acceso por uso, los proveedores de larga distancia internacional y sus respectivos proveedores de acceso fijo con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial, deberán establecer la liquidación de los cargos de acceso con base en el menor valor entre el valor negociado, el cargo de acceso regulado y el valor resultante de la aplicación de la regla de precio mayorista por uso.

PARÁGRAFO 2. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de cargos de acceso por capacidad, los proveedores de larga distancia internacional y sus respectivos proveedores de acceso fijo con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija o que hagan parte del mismo grupo empresarial, deberán establecer la liquidación de los cargos de acceso con base en el menor valor entre el cargo de acceso regulado y el valor resultante de la aplicación de la regla de precio mayorista por capacidad.

PARÁGRAFO 3. En virtud del artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, y el numeral 4.1.1.3.1 del Artículo 4.1.1.3 del Capítulo 1 del Título IV, todo proveedor de acceso fijo está en la obligación de ofrecer de manera inmediata a cualquier proveedor de larga distancia internacional que así lo requiera, el valor mínimo del cargo de acceso a remunerar su red, que resulte de aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.3.2.4.1 establecida en el presente artículo. En caso de que el valor mínimo a ofrecer corresponda al de la regla de precio mayorista, dicho valor deberá ser ofrecido de manera inmediata."

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 4.3.2.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 4.3.2.9. CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED MÓVIL POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL QUE SEAN FILIALES, SUBORDINADAS O SUBSIDIARIAS DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES O QUE AL MISMO TIEMPO PRESTEN LOS SERVICIOS TANTO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL COMO DE SERVICIOS MÓVILES O QUE HAGAN PARTE DEL MISMO GRUPO EMPRESARIAL. Los proveedores de larga distancia internacional que sean filiales, subordinadas o subsidiarias de proveedores de redes y móviles, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía

móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial, en sus relaciones de interconexión, deberán dar aplicación a la siguiente regla de remuneración:

4.3.2.9.1. CA a remunerar: Valor mínimo {valor negociado*; CA regulado**; Regla de precio mayorista ***}

Donde:

- Valor libremente negociado entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso.
- ** Valor regulado del CA por uso y por capacidad establecido en el artículo 4.3.2.8 del Capítulo 3 del Título IV.
- *** Regla de precio mayorista, se indica a continuación de acuerdo al esquema de remuneración de las interconexiones.

4.3.2.9.1.1. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de remuneración de cargos de acceso por uso, la anterior regla de precio mayorista, se define de la siguiente forma:

$$PMU = Pm - \%Cm - \%Ur$$

Donde:

- PMU: Regla de precio mayorista por uso.
- Pm: Precio medio mensual ofrecido por el proveedor de larga distancia internacional a los carriers internacionales para la terminación de tráfico en Colombia. Corresponde al precio promedio mensual ofrecido a los carriers internacionales para la terminación de tráfico en Colombia en la red del proveedor móvil con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial, de las cinco (5) principales rutas originadoras de tráfico de larga distancia internacional entrante.
- %Cm: corresponden al 9% sobre el ingreso medio mensual. Dicho valor se refiere a los costos de la operación del proveedor de larga distancia internacional.
- %Ur: se refiere al 13,62%, cifra que corresponde al costo de capital promedio ponderado (WACC por sus siglas en inglés) para las redes móviles.

4.3.2.9.1.2. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de remuneración por cargos de acceso por capacidad, la anterior Regla de precio mayorista, se define de la siguiente forma:

$$PMC = Im - \%Cm - \%Ur$$

$$(Im) = (Pm * Tm) / E1$$

Donde:

- PMC: Regla de precio mayorista por capacidad.
- Im: Ingreso Medio mensual por E1 (\$/E1).
- Pm: Precio promedio mensual ofrecido a los carriers internacionales por el proveedor de larga distancia internacional para la terminación de tráfico en Colombia en la red del proveedor móvil con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil, o que hagan parte del mismo grupo empresarial.
- Tm: Tráfico cursado mensual entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso móvil con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial.
- E1: Número de E1's operativos totales mensuales correspondientes al tráfico entrante, de las relaciones de interconexión entre el proveedor de larga distancia internacional y el proveedor de acceso móvil con carácter de matriz o controlante o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial.
- %Cm: corresponden al 9% sobre el ingreso medio mensual. Dicho valor se refiere a los costos de la operación del proveedor de larga distancia internacional.

- %Ur: se refiere al 13,62%, cifra que corresponde al costo de capital promedio ponderado (WACC por sus siglas en inglés) para las redes móviles.

PARÁGRAFO 1. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de cargos de acceso por uso, los proveedores de larga distancia internacional y sus respectivos proveedores de acceso móvil con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial, deberán establecer la liquidación de los cargos de acceso con base en el menor valor entre el valor negociado, el cargo de acceso regulado y el valor resultante de la aplicación de la regla de precio mayorista por uso.

PARÁGRAFO 2. Para el caso de las interconexiones que se encuentren bajo el esquema de cargos de acceso por capacidad, los proveedores de larga distancia internacional y sus respectivos proveedores de acceso móvil con carácter de matriz o controlante, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial, deberán establecer la liquidación con base en el menor valor entre el Cargo de acceso regulado y el valor resultante de la aplicación de la regla de precio mayorista por capacidad.

PARÁGRAFO 3. En virtud del artículo 50 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 4.1.1.3.2 del artículo 4.1.1.3, del Capítulo 1 del Título IV todo proveedor de acceso móvil está en la obligación de ofrecer de manera inmediata a cualquier proveedor de larga distancia internacional que así lo requiera, el valor mínimo del cargo de acceso a remunerar su red, que resulte de aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.3.2.9.1 del presente artículo. En caso de que el valor mínimo a ofrecer corresponda al de la regla de precio mayorista, dicho valor deberá ser ofrecido de manera inmediata."

ARTÍCULO 6. Modificar el numeral 4.7.2.2.6. del artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"4.7.2.2.6. Entregar dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada mes a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través del mecanismo de reporte que esta entidad 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 cursados por usuarios que se encuentran en RAN. Dicha información deberá ser reportada a nivel de estación base, para cada día del mes."

ARTÍCULO 7. Subrogar el artículo 2 de la Resolución CRC 4776 de 2015, compilado en el artículo 4.12.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"4.12.1.2. OBLIGACIONES PARA LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan el control, la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre las redes de transporte óptico que conectan municipios o faciliten dicha infraestructura a terceros, deberán poner a disposición del público mapas de su red de transporte de fibra óptica cumpliendo las condiciones dispuestas en el presente artículo.

Los mapas deberán tener una interfaz gráfica de fácil uso y deberán permitir conocer los municipios del país que se encuentran conectados a través de la infraestructura de fibra óptica, considerando como mínimo los siguientes criterios:

- En cada municipio identificar el número de nodos de la red troncal de fibra óptica que conecta municipios.
- Entre municipios deberá indicarse la capacidad total instalada y la capacidad que se encuentra disponible para arrendar a terceros.
- En el (los) nodo(s) de cada uno de los municipios indicar las ofertas de capacidad de transmisión que son ofrecidas a terceros, referenciando las tarifas origen / destino o las tarifas correspondientes a la capacidad de transmisión ofertada.
- La herramienta tendrá disponible las opciones zoom in/zoom out y arrastre del mapa.

El mapa deberá ser actualizado cada vez que se instale un nuevo nodo o se modifique la capacidad disponible para arrendar a terceros, sin que dicha actualización supere los quince días posteriores a que se produzca la modificación de capacidad.

Adicional a su publicación en la página Web de cada proveedor, los mapas deberán ser entregados, dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación de cada trimestre, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la Comisión de Regulación de Comunicaciones en coordinación con dicho Ministerio."

ARTÍCULO 8. Subrogar el artículo 8 de la Resolución CRC 4841 de 2015, compilado en el artículo 4.13.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 4.13.3.2. OBLIGACIONES DEL OPERADOR SOLICITANTE DEL ACCESO Y USO. Para el acceso y uso a las instalaciones esenciales, serán obligaciones del operador de televisión abierta radiodifundida que las solicite las siguientes:

4.13.3.2.1. Solicitar el acceso y uso directamente al proveedor de la infraestructura, informando las estaciones a las que requiere el acceso y el detalle de la infraestructura a ser utilizada, señalando entre otros, los metros cuadrados de lote que requiere, el espacio requerido en caseta, los metros lineales de torre a utilizar, los servicios públicos a utilizar y el servicio de vigilancia.

4.13.3.2.2. Presentar al proveedor de infraestructura la información detallada de las adecuaciones para poner en funcionamiento sus equipos, tales como: estudios técnicos, cronogramas de trabajo, áreas a intervenir, entre otros.

4.13.3.2.3. Elaborar los estudios que se requieran para definir las adecuaciones necesarias para el acceso a la infraestructura.

4.13.3.2.4. Gestionar los permisos y trámites administrativos pertinentes para adelantar las adecuaciones en las estaciones de televisión, en caso de ser necesarios.

4.13.3.2.5. Pagar oportunamente los cánones de arrendamiento acordados por concepto de acceso y uso de instalaciones esenciales y no esenciales ofertadas.

4.13.3.2.6. Informar oportunamente al proveedor de la infraestructura cualquier daño ocasionado en las instalaciones arrendadas en desarrollo de las actividades propias del operador solicitante.

4.13.3.2.7. Una vez suscrito el Acuerdo o con la firmeza del acto administrativo que resuelva la controversia y defina las condiciones de acceso a la instalación esencial y hasta tanto se materialice el acceso, remitir a la Autoridad de Vigilancia y Control con copia a la CRC, con una periodicidad mensual, un informe detallado del avance de las actividades definidas para hacer efectivo el acceso y uso de la infraestructura."

ARTÍCULO 9. Modificar el artículo 5.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 5.1.3.10. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA. Cada PRSTM deberá entregar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el mapa de cobertura con periodicidad trimestral, a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la Comisión de Regulación de Comunicaciones 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 10. Subrogar el artículo 3 de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilado en el artículo 5.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 5.2.2.1. OBLIGACIONES GENERALES. Todos los operadores titulares del servicio de televisión, sin importar la modalidad bajo la cual presten su servicio, deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Establecer los procedimientos y tareas necesarias para evaluar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, generando y presentando los reportes que se indican en los artículos 5.2.2.2, 5.2.2.3, 5.2.2.4, 5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.2.2.7 y 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal A del Formato T.2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 TÍTULO- REPORTES DE INFORMACIÓN.

2. Disponer los medios e implementar los sistemas de gestión y monitoreo del servicio que consideren adecuados para asegurar los indicadores de calidad de servicio y sustentar los niveles alcanzados en los reportes de calidad establecidos en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO V.

3. Mantener los registros de monitoreo y comportamiento de la red y del servicio, así como, la información fuente independientemente de los tratamientos estadísticos que requiera la información para la presentación de los resultados, como mínimo, por tres (3) periodos de reporte, para la posible verificación de los mismos por parte de las autoridades de vigilancia y control competentes y como insumo para análisis regulatorios que la CRC pueda adelantar.

4. Presentar un informe semestral que deberá incluir un resumen de todas las incidencias producidas en el servicio, sin perjuicio de otra información que pueda ser requerida por las autoridades de vigilancia y control. Este informe debe ser presentado por los operadores del servicio de televisión que cuenten con más de doce mil quinientos (12,500) suscriptores al final del periodo de reporte, dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación del semestre. En todo caso, los demás operadores del servicio de televisión deberán tener disponible esta información para consulta de las mencionadas autoridades.

PARÁGRAFO. Se entiende por incidencia aquel suceso que conlleve a la interrupción, de forma temporal, de todas las señales que provea el operador."

ARTÍCULO 11. Subrogar el artículo 14 de la Resolución CRC 4735 de 2015, compilado en el artículo 5.2.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 5.2.4.2. PUNTOS DE MEDICIÓN.

Televisión por cable HFC e IPTV.

Para los sistemas de televisión por cable HFC e IPTV, el número de puntos de medición estará determinado por el número de suscriptores según se ilustra en la siguiente tabla. Los puntos de medición deben estar distribuidos en todo el ámbito de cubrimiento del operador.

Número de puntos de medición para los operadores de televisión por cable HFC e IPTV

Número de suscriptores	Número de puntos de medición
12.500 – 25.000	7
25.001 - 37500	8

En el caso en que el operador cuente con más de 37.500 suscriptores, deberá agregar un punto de medición adicional por cada 12.500 usuarios o fracción adicionales a 37.500.

Para lo anterior, deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Para sistema de Cable e IPTV**

- Los puntos de medición deberán ser escogidos de forma tal que representen todas las áreas geográficas servidas por el sistema de cable o IPTV.
- Cada punto de medición debe pertenecer a sectores nodales diferentes.
- Las mediciones deberán efectuarse en el punto de distribución final de la mayor cascada de cada sector nodal. En el caso de IPTV se deberán contemplar los DSLAM de la mayor cascada.

- **Para sistemas de Cable**

- a. *Se deben adjuntar los planos de cada sector nodal en el caso de redes de cable. Este reporte se hará una vez al año, únicamente cuando los planos presenten modificaciones frente a la versión previamente reportada.*
- b. *Para sistemas analógicos las mediciones de Nivel mínimo de la portadora de video. Variación de los niveles de la señal de video en canales adyacentes, Nivel de la señal de video y Nivel de la portadora de audio deben realizarse en la totalidad de los canales de televisión.*
- c. *Para sistemas analógicos las mediciones de los parámetros restantes deben realizarse en al menos cuatro (4) canales de televisión y uno más por cada 100 MHz de ancho de banda del sistema de cable. (Ej. 7 canales para sistemas entre 300 - 400 MHz).*
- d. *Para sistemas digitales las mediciones de los parámetros especificados en la Tabla "Parámetros de calidad de la transmisión de televisión digital en los sistemas de cable HFC y satélite" del artículo 5.2.3.2 deben realizarse para los canales de televisión ofertados, de acuerdo con el numeral 2 del Literal C del Formato T.2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 del TÍTULO- REPORTES DE INFORMACIÓN.*

- **Televisión satelital.**

Para los sistemas de televisión satelital, deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. *Se determinarán seis (6) puntos de medición en cada uno de los municipios en los que se cuente, como mínimo, con 12.500 suscriptores.*
- b. *Adicionalmente, se deberán realizar mediciones en municipios con menos de 12.500 suscriptores. La cantidad de municipios a verificar en este criterio será la misma que los que se calculen del literal anterior. En cada municipio se determinarán seis (6) puntos de medición. Los municipios sobre los cuales se reportan mediciones deberán ser distribuidos de modo que en todos los departamentos con servicio se verifique al menos el municipio con más suscriptores y se deberá modificar la totalidad de los municipios de menos de 12.500 suscriptores para cada periodo de reporte.*
- c. *Las mediciones de los parámetros especificados en la Tabla "Parámetros de calidad de la transmisión de televisión digital en los sistemas de cable HFC y satélite" del artículo 5.2.3.2 deben realizarse para los canales de televisión ofertados, de acuerdo con el numeral 2 del Literal C del Formato T.2.1 de la Sección 2 del Capítulo 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN."*

ARTÍCULO 12. Subrogar el artículo 1 de la Resolución CRC 3774 de 2012, compilado en el artículo 9.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 9.2.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE LA APLICACIÓN. *El CAPÍTULO 2 del TÍTULO IX tiene por objeto establecer los términos del esquema de separación contable, a cargo de los Operadores de Servicios Postales de Pago y del Operador Postal Oficial."*

ARTÍCULO 13. Subrogar el artículo 7 de la Resolución CRC 3774 de 2012, compilado en el artículo 9.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 9.2.2.2. SOPORTE DE CRITERIOS DE SEPARACIÓN CONTABLE. *En la aplicación de la separación contable para el segmento de operación correspondiente a los Servicios Postales de Pago, el operador, y en caso aplicable los terceros intermediarios o comercializadores con los que haya suscrito un contrato o acuerdo, aplicarán las mediciones a los estados de resultados y al balance general de la empresa. En forma adicional, revelará los criterios de contabilización de las transacciones entre los segmentos de operación, la justificación de las respectivas asignaciones al segmento de Servicios Postales de Pago y las notas a los estados financieros.*

Asimismo, tanto el operador habilitado para prestar Servicios Postales de Pago, como aquellas empresas que tengan suscritos contratos o acuerdos con el mismo para la prestación de los citados servicios, deberán conciliar los resultados provenientes de sus actividades asociadas a la prestación de los Servicios Postales de Pago con los totales de sus estados financieros."

ARTÍCULO 14. Modificar el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"TÍTULO. REPORTES DE INFORMACIÓN

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES REPORTES DE INFORMACIÓN

SECCIÓN 1. GENERALIDADES

ARTÍCULO 1.1.1. OBJETO. *El presente Título tiene por objeto establecer el reporte de información periódica a la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales. Lo anterior, sin perjuicio de la información que de manera específica y no periódica solicite la CRC en ejercicio de las funciones señaladas en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 12 y el numeral 7 de artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.*

ARTÍCULO 1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. *El presente Título aplica a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales, en virtud del régimen de habilitación aplicable, de acuerdo con los formatos de reporte de información concernientes a cada uno de ellos.*

ARTÍCULO 1.1.3. FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN. *Los formatos de reporte de información periódica que deberán ser diligenciados y entregados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales, se presentan en los capítulos 2 y 3 del presente Título, distribuidos en secciones temáticas.*

Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán almacenar y mantener disponible durante un (1) año contado a partir de su reporte, la información fuente utilizada para la elaboración de los reportes de información que conforman la sección de mercados en los mencionados capítulos.

PARÁGRAFO. *Los operadores de servicios postales deberán mantener disponible, por un periodo no inferior a dos (2) años, la información de indemnizaciones pagadas, discriminada por tipo de servicio postal, y tipo de indemnización (avería del objeto, pérdida del objeto postal, expoliación del objeto postal, u otros), de forma que estén disponibles frente a los requerimientos de las Entidades competentes.*

ARTÍCULO 1.1.4. PRESENTACIÓN DE LOS REPORTES DE INFORMACIÓN. *Todos los formatos de reporte de información contenidos en el presente Título serán presentados de manera electrónica a través del sistema de información señalado por la CRC para tal fin, el cual forma parte del Sistema de Información Integral - Colombia TIC.*

ARTÍCULO 1.1.5. PERIODICIDAD. *El cargue de la información tendrá la periodicidad señalada en los respectivos formatos de reporte que se presentan en los capítulos 2 y 3 del presente Título, y deberán ser cargados al sistema de información señalado por la CRC dentro del plazo allí indicado.*

ARTÍCULO 1.1.6. PUBLICACIÓN. *La CRC podrá publicar la información reportada de forma consolidada o desagregada por servicio, geografía, empresa, o cualquier otra combinación de variables y categorías contenidas en los reportes de información, a través de los mecanismos que considere pertinentes para el desarrollo de las funciones a su cargo.*

PARÁGRAFO. *En caso de que exista información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta no será publicada de manera desagregada, y quedará sujeta a tratamiento reservado, quedando la carga probatoria al sujeto obligado en virtud del artículo 28 de la Ley 1712 de 2014, junto con el artículo 33 del Decreto 103 de 2015, o las que las sustituyan, modifiquen o adicionen.*

ARTÍCULO 1.1.7. CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA. *En el eventual caso que el Proveedor u Operador requiera realizar una corrección a la información periódica previamente reportada, ésta sólo podrá realizarse con autorización de la CRC, previo recibo de solicitud con la justificación de la corrección, a través de la mesa de servicio del sistema de información.*

El plazo máximo de corrección será la siguiente fecha de reporte del formato al que la información a corregir hace referencia. En el caso de los reportes eventuales el plazo máximo será el trimestre posterior a la fecha de reporte del original.

El recibo de información corregida a través del sistema de información, se realizará sin perjuicio de las investigaciones y eventuales sanciones que pudieren llegar a presentarse.

En todo caso, la corrección de la información también podrá realizarse cuando medie requerimiento de la CRC, cumpliéndose el plazo que sea fijado de manera particular para tal fin.

ARTÍCULO 1.1.8. SANCIONES POR NO REPORTE DE INFORMACIÓN. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales, deberán suministrar a la CRC la información establecida en el presente régimen. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a las sanciones correspondientes establecidas en la Ley 1341 de 2009 y Ley 1369 de 2009 o cualquiera que las modifique, sustituya o adicione.*

ARTÍCULO 1.1.9. PRUEBAS DE REPORTE DE INFORMACIÓN. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales, deberán realizar pruebas de cargue de información en la plataforma habilitada para ello antes de la fecha de realización del primer reporte de información de un nuevo formato, o de modificaciones regulatorias a los existentes, de conformidad con los tiempos que establezca la CRC, que en todo caso no serán inferiores a un mes. El cargue de información en la etapa de pruebas no constituye el cumplimiento de la obligación del reporte de información.*

PARÁGRAFO: *Las pruebas asociadas a los procesos de implementación de los formatos y de sus modificaciones, deberán efectuarse con información completa y real para cada formato.*

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 participación a nivel nacional superior al 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión, y todos 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.

Los PRST que presten servicios fijos que tengan una participación a nivel nacional inferior al 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión, podrán adoptar e implementar las guías mencionadas, para lo cual deberán informarle a la CRC su decisión, por lo menos con 30 días de anticipación. Si estos operadores deciden no adoptar, ni implementar estas guías, la información relacionada con sus ofertas tarifarias deberá ser reportada en el Formato T.1.2 del presente Título.

Adicionalmente, los PRST de que trata el artículo 9.1.2.3. del Capítulo 1 del Título IX- SEPARACIÓN CONTABLE de la presente resolución, deberán reportar la información del número de suscriptores por plan tarifario de la modalidad pospago y la cantidad de bolsas o paquetes vendidos de la modalidad prepago, teniendo en cuenta para ello lo señalado en las mencionadas guías establecidas por la CRC.

PARÁGRAFO: *Los PRST obligados a cumplir el presente artículo deberán implementar las guías para el reporte de la información de tarifas, del número de suscriptores por plan tarifario y de ventas de bolsas o paquetes prepago en los plazos que señale la CRC en la circular administrativa.*

ARTÍCULO 1.1.11. En los acuerdos de acceso para la prestación de servicios bajo la modalidad de operación móvil virtual los proveedores deberán acordar las condiciones en que el OMR le suministrará o le entregará al OMV la información que este requiere para cumplir con oportunidad y a cabalidad con las obligaciones de información del presente Título.

CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SECCIÓN 1. MERCADOS

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 y servicios que ofrezcan los servicios de acceso fijo a Internet, servicio portador, telefonía fija y telefonía larga distancia internacional.

1	2	3	4
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Servicio</i>	<i>Ingresos</i>

- 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
<i>Acceso fijo a Internet</i>
<i>Portador</i>
<i>Telefonía fija</i>
<i>Telefonía Larga Distancia Internacional Entrante</i>
<i>Telefonía Larga Distancia Internacional Saliente</i>

- 4. Ingresos:** *Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia, 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.*

FORMATO T.1.2. PLANES TARIFARIOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS DE SERVICIOS FIJOS

Periodicidad: Semestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el semestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos que, de acuerdo con las cifras publicadas en el sistema Colombia TIC, tengan una participación a nivel nacional inferior al 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión.

El reporte de este formato dejará de ser obligatorio para aquellos proveedores que adopten e implementen las guías que la CRC elabore para la captura de esta información de acuerdo con lo indicado con el artículo 1.1.10 del presente Título.

Se deberán registrar los planes tarifarios individuales y empaquetados vigentes de los diferentes servicios prestados por el proveedor.

Año	Semestre	Código de Plan	Nombre del Plan	Municipio	Segmento	Valor total del plan tarifario (con impuestos)	Valor total del plan tarifario (sin impuestos)	Modalidad de plan (prepago o postpago)	Fecha inicio	Fecha fin	Servicio de telefonía fija incluido (SI/NO)	Código del plan individual de telefonía fija	Tarifa mensual Telefonía fija	Cantidad de minutos incluidos	Servicio de acceso fijo a Internet incluido (SI/NO)	Código del plan individual de Internet Fijo	Tarifa mensual Internet fijo	Velocidad de bajada ofrecida	Velocidad de subida ofrecida	Tecnología del acceso fijo Internet	Servicio de televisión incluido (SI/NO)	Código del plan individual de TV	Tarifa mensual TV	Tecnología de acceso TV	Número de canales TV estándar	Número de canales TV HD	Otras características
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

- 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. Código de Plan:** Cadena de caracteres que identifica de manera única un plan tarifario. Este código es determinado o asignado directamente por el proveedor de acuerdo con las características solicitadas en este formato.
- 4. Nombre del plan:** Nombre establecido por el proveedor con el cual se identifica de manera única el plan o servicio ofrecido.
- 5. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se ofrece el plan tarifario. 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.
- 6. Segmento:** Corresponde al uso que se da al acceso. 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 el servicio contratado no esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.
- 7. Valor total plan tarifario (con impuestos):** Corresponde al valor total final en pesos colombianos que debe pagar el usuario por el plan tarifario, incluidos impuestos.
- 8. Valor total plan tarifario (sin impuestos):** Corresponde al valor total en pesos colombianos del plan tarifario, sin impuestos.
- 9. Modalidad del plan:** Señalar si el plan se ofrece en modalidad postpago o prepago.
 - **Modalidad postpago:** Hace referencia a la contratación del plan con un cargo fijo que se paga de forma periódica.
 - **Modalidad prepago:** Hace referencia a la contratación del plan sin pagar un cargo fijo de forma periódica.

- 10. Fecha inicio:** *Corresponde a la fecha en que empezó a ofrecerse el plan al público.*
- 11. Fecha fin:** *Corresponde a la fecha de terminación de la vigencia del plan tarifario. Si no se determina se debe señalar (N/A).*
- 12. Servicio de telefonía fija incluido:** *Indicar si el plan incluye o no telefonía fija [Si/No].*
- 13. Código del plan individual de telefonía fija:** *Corresponde al código del plan tarifario ofertado de manera individual para servicio de telefonía fija con idénticas características. Este código es determinado o asignado directamente por el proveedor.*
- 14. Tarifa Mensual Telefonía Fija:** *Corresponde a la tarifa en pesos colombianos que debe pagar el usuario por el servicio de telefonía fija sin incluir impuestos.*
- 15. Cantidad de Minutos incluidos:** *Indicar la cantidad de minutos de telefonía fija incluidos en el plan. Si es un plan con minutos ilimitados señalar "Ilimitado".*
- 16. Servicio de acceso fijo a Internet incluido:** *Indicar si el plan incluye o no el servicio de acceso fijo a Internet [Si/No].*
- 17. Código del plan individual de Internet fijo:** *Corresponde al código del plan tarifario ofertado de manera individual para el servicio de acceso fijo a Internet con características idénticas. Este código es determinado o asignado directamente por el proveedor.*
- 18. Tarifa mensual Internet fijo:** *Corresponde a la tarifa en pesos colombianos que debe pagar el usuario por el servicio de acceso fijo a Internet sin incluir impuestos.*
- 19. Velocidad de bajada ofrecida:** *Es la velocidad de bajada (downstream) ofrecida en el plan para el servicio de acceso fijo a Internet y está medida en Megabits por segundo (Mbps).*
- 20. Velocidad de subida ofrecida:** *Es la velocidad ofrecida de subida (upstream) en el plan para el servicio de acceso fijo a Internet y está medida en Megabits por segundo (Mbps).*
- 21. Tecnología del acceso fijo a Internet:** *Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, 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), Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas.*
- 22. Servicio de televisión incluido:** *Indicar si el plan incluye o no televisión [Si/No].*
- 23. Código del plan individual de TV:** *Corresponde al código del plan tarifario ofertado de manera individual para el servicio de televisión con características idénticas. Este código es determinado o asignado directamente por el proveedor.*
- 24. Tarifa mensual TV:** *Corresponde a la tarifa en pesos colombianos que debe pagar el usuario por el servicio de televisión sin incluir impuestos.*
- 25. Tecnología de acceso TV:** *Tipo de tecnología utilizada para el servicio de televisión: satelital, cable, IPTV.*
- 26. Número de canales TV estándar:** *Cantidad de canales estándar incluidos en el plan tarifario.*
- 27. Número de canales TV HD:** *Cantidad de canales High Definition (HD) incluidos en el plan tarifario. Entiéndase canales HD cuando éstos cumplen las condiciones definidas en el artículo 5.2.2.2. del Capítulo 2 del Título V o aquella que la modifique o sustituya.*
- 28. Otras características:** *En un máximo de 500 caracteres describir características adicionales del plan tarifario o aclarar alguna a las descritas en los anteriores numerales.*

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 provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada.

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.
- **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), 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".

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.

En caso de proveer paquetes mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos serán contabilizados una sola vez.

11. Valor facturado o cobrado por servicio o paquete de servicios: Corresponde al monto facturado o cobrado por concepto de la provisión del servicio o paquete 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 en los tres meses del trimestre, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y de los periodos que se hayan facturado en dichas facturas. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora.

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.

12. Otros valores facturados: Corresponde al monto facturado por servicios o conceptos diferentes a los señalados en el campo 5, como por ejemplo: 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 en los tres meses del trimestre, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y de los periodos que se hayan facturado en dichas facturas. 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.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

FORMATO T.1.4. LÍNEAS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS MÓVILES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS.

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de comunicaciones que provean los servicios de voz e internet móvil de manera individual o empaquetada.

Se debe reportar el número de líneas o accesos móviles y valores facturados o cobrados, discriminados por cada servicio o paquete y modalidad de pago. Se deben incluir aquellas líneas prepago que no realizaron alguna compra al operador durante el mes reportado.

El empaquetamiento o la provisión de cada servicio de manera individual, se identificará a partir del correspondiente código registrado en el campo 5.

Año	Trimestre	Mes	Modalidad de pago	Servicio o paquete de servicios	Cantidad de líneas	Valor facturado por servicio o paquete de servicios	Otros valores facturados
1	2	3	4	5	6	7	8

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. Modalidad de pago: *Corresponde a las modalidades de pago señaladas en el artículo 2.1.1.3 de la presente resolución, así:*

Código	Modalidad
1	Pospago
2	Prepago con compra
3	Prepago sin compra

Pospago: *Hace referencia a aquellas líneas o accesos con contrato y que pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio o paquete de servicios.*

Prepago: *Hace referencia a aquellas líneas que no pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio. Dichas líneas podrían contar con un saldo de dinero, a través de recargas o mecanismos similares, para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de la compra de paquetes, planes, promociones u ofertas o consumos por demanda que son descontados de dicho saldo. Para el presente reporte se debe dividir en las siguientes categorías:*

-Prepago con compra: *Líneas prepago que compraron servicios en el mes, dado que compraron bolsas o paquetes, o consumieron alguno de los servicios móviles a demanda, con cargo al saldo de dinero previamente recargado.*

-Prepago sin compra: Líneas prepago que no realizaron ninguna compra en el mes, dado que no adquirieron alguna bolsa o paquete, así como tampoco consumieron ninguno de los servicios móviles a demanda, con cargo al saldo de dinero previamente recargado. Estas líneas se asocian al servicio de voz móvil.

Nota: Las recargas sin que medie adquisición de bolsas, paquetes o consumos a demanda no se consideran como compras en el mes.

5. Servicio o paquete de servicios: Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos por el proveedor. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Voz móvil
2	Internet móvil
3	Voz móvil + Internet móvil

Notas:

- El servicio de voz móvil tanto en el código 1 como en el código 3 incluye el servicio de mensajes cortos de texto (SMS).
- Aquellas líneas que en el campo 4 corresponden a "Prepago sin compra" deberán ser reportadas en este campo como líneas de Voz móvil.

6. Cantidad de líneas: Corresponde al número de líneas o accesos móviles que se encontraban activos en el último día del mes reportado. Cada línea debe ser contabilizada una sola vez en un servicio individual o como empaquetada y en una única modalidad de pago.

En el caso de la modalidad postpago la cantidad de líneas de cada servicio individual o con servicios empaquetados se determina de acuerdo con los servicios contenidos en el plan tarifario al que se encuentra suscrita cada línea al final del mes a reportar.

En el caso de la modalidad prepago la cantidad de líneas con servicios empaquetados corresponde a aquellas que dentro del mes compraron al menos una vez los dos servicios móviles, ya sea a través de (i) bolsas o paquetes o (ii) consumos por demanda, en los dos casos con pago a través del saldo de la recarga.

7. Valor facturado o cobrado por servicio o paquete de servicios: Corresponde al monto facturado o cobrado en el periodo por concepto de la provisión de los servicios señalados en el campo 5 a las líneas señaladas en el campo 6.

En el caso de líneas en la modalidad postpago, este valor debe corresponder al valor facturado en las facturas emitidas en el mes de reporte, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y el periodo que se haya facturado. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni valores en mora.

En el caso de líneas en la modalidad prepago el valor a reportar en este campo corresponde a los montos efectivamente descontados durante el mes, del saldo previamente recargado, por concepto (i) de la compra de bolsas o paquetes o (ii) del consumo por demanda de uno o más servicios móviles, sin incluir impuestos. Este campo se debe reportar con valor cero (0) para aquellas líneas clasificadas en el campo 4 como "Prepago sin compra".

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

8. Otros valores facturados o cobrados: Corresponde al monto facturado o cobrado durante el periodo por servicios o conceptos diferentes a la provisión de los servicios señalados en el campo 5, como por ejemplo servicios a demanda (Roaming Internacional y llamadas LDI) y servicios de valor agregado, entre otros cobros a favor del operador.

En el caso de líneas en la modalidad postpago, este campo debe corresponder al valor facturado en las facturas emitidas en el mes de reporte, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y el periodo que se haya facturado. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora, ni cobros a favor de terceros.

En el caso de líneas en la modalidad prepago el valor a reportar en este campo corresponde a los montos efectivamente descontados durante el mes, del saldo previamente recargado, por concepto de compra de servicios diferentes a los señalados en el campo 5. No se deben incluir impuestos, ni cobros a favor de terceros.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

FORMATO T.1.5. ACCESO MÓVIL A INTERNET

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan acceso móvil a Internet. Los operadores de red no deben incluir la información correspondiente a los usuarios de Operadores Móviles Virtuales (OMV) que hacen uso de sus redes.

VARIABLES DE TIEMPO

- **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- **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.

A. Acceso por Suscripción.

Corresponde al acceso a Internet móvil a través de la contratación de un plan con un cargo fijo que se paga de forma periódica. Se debe tener en cuenta la definición "ACCESO A INTERNET" establecida en el Título I de la presente resolución, es decir, no se deben considerar accesos que únicamente hagan uso de redes privadas.

1	2	3	4	5	6
Segmento	Terminal	Tecnología	Cantidad de Suscriptores	Ingresos por suscripción	Tráfico por suscripción
Personas	Teléfono Móvil	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
	Data Card	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
Empresas	Teléfono Móvil	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
	Data Card	2G			
		3G			
		4G			
		5G			

1. Segmento: Corresponde al tipo de suscriptor que contrata el servicio de acceso a Internet. Se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **Personas:** si el que contrata el servicio es una persona natural asociada a un número de Cédula de Ciudadanía o Cedula de Extranjería.
- **Empresas:** si el que contrata el servicio es una persona jurídica asociada a un Número de Identificación Tributaria-NIT.

2. Terminal: Terminal usado por el suscriptor para acceder a la red y se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **Teléfono móvil:** Cuando el suscriptor utiliza un teléfono móvil para conectarse a Internet.
- **Data Card:** Cuando el suscriptor, a través de un Modem USB/PCMCIA, Ranura SIM, Notebook/Netbook, etc., se conecta a Internet utilizando un computador, Tablet u otros equipos que hagan uso de servicios de datos únicamente.

3. Tecnología: Corresponde a la más alta tecnología utilizada por el suscriptor dentro de cada mes de medición, para la transmisión de la información a través de la red y se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **2G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías GSM/GPRS/EDGE, iDEN, entre otros.
- **3G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías W-CDMA/HSPA, UWC-136, HSPA+, entre otros.
- **4G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías LTE, entre otros.
- **5G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnología 5G: NSA o SA, entre otros.

4. Cantidad de Suscriptores: Corresponde al número de usuarios que, según datos al último día de cada mes de medición, están obligados contractualmente a pagar un cargo fijo de manera periódica por el servicio de acceso a Internet móvil. Se deben incluir aquellos usuarios que, teniendo un contrato de servicio de acceso a internet móvil, también accedan al servicio mediante la modalidad de demanda.

5. Ingresos por suscripción: Total de ingresos en pesos colombianos generados por los suscriptores durante el mes de medición. Esta información debe ir discriminada por segmento y terminal. No incluye impuestos.

6. Tráfico por suscripción: Corresponde al tráfico total en Megabytes, cursado por los suscriptores durante el mes de medición.

B. Acceso por Demanda.

Corresponde al acceso a Internet móvil sin que medie la contratación de un plan para tal fin. Se debe tener en cuenta la definición "ACCESO A INTERNET" establecida en el Título I de la presente resolución, es decir, no se deben considerar accesos que únicamente hagan uso de redes privadas.

1	2	3	4	5	6
Tipo de usuario	Terminal	Tecnología	Cantidad de abonados que accedieron al servicio	Ingresos por demanda	Tráfico por demanda
Prepago	Teléfono Móvil	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
	Data Card	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
Pospago	Teléfono Móvil	2G			
		3G			
		4G			
		5G			
	Data Card	2G			
		3G			
		4G			
		5G			

1. Tipo de usuario: Se refiere al tipo de usuario que accede al servicio de Internet Móvil y se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **Prepago:** usuarios sin contrato de suscripción de acceso a Internet o voz móvil.
- **Pospago:** usuarios con un contrato de voz móvil, pero sin contrato de suscripción de acceso a Internet móvil.

2. Terminal: Terminal usado por el abonado para acceder a la red y se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **Teléfono móvil:** Cuando el abonado utiliza un teléfono móvil para conectarse a Internet.
- **Data Card:** Cuando el suscriptor, a través de un Modem USB/PCMCIA, Ranura SIM, Notebook/Netbook, etc., se conecta a Internet utilizando un computador, Tablet u otros equipos que hagan uso de servicios de datos únicamente.

3. Tecnología: Corresponde a la más alta tecnología utilizada por el abonado, dentro del mes de medición, para la transmisión de la información a través de la red y se clasifica dentro de los siguientes grupos:

- **2G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías GSM/GPRS/EDGE, iDEN, entre otros.
- **3G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías W-CDMA/HSPA, UWC-136, HSPA+, entre otros.
- **4G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnologías LTE, entre otros.
- **5G:** Para conexiones móviles que utilizan tecnología 5G: NSA o SA, entre otros.

4. Cantidad de abonados que accedieron al servicio: Corresponde al número de usuarios únicos por cada tipo (prepago y postpago) que realizaron algún tipo de pago (con excepción de los suscriptores relacionados en el Numeral 4 del Formato A) para acceder al servicio de internet móvil durante el período de reporte.

5. Ingresos por demanda: Total de ingresos en pesos colombianos debido al tráfico de Internet móvil por demanda (sin considerar los ingresos generados por los suscriptores relacionados en el Numeral 4 del Formato A) cursado durante el mes de medición, discriminados por tipo de usuario (postpago y prepago) y terminal. No incluye impuestos.

6. Tráfico por demanda: Corresponde al tráfico total en Megabytes, cursado durante el mes de medición, para los abonados por demanda discriminado por prepago y postpago, excluyendo: 1. el tráfico por demanda generado por los suscriptores relacionados en el Numeral 4 del Formato A y 2. el tráfico cursado por usuarios que no realizan ningún tipo de pago.

FORMATO T.1.6. INGRESOS POR TRÁFICO DE VOZ DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles para comunicaciones de voz.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Ingresos operacionales	Ingresos consumo postpago	Ingresos consumo prepago On-net	Ingresos consumo prepago Off-net

- 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. Ingresos operacionales:** Corresponde al total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telefonía móvil por parte del proveedor en el mes de medición. No incluye IVA, ni 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.

5. Ingresos consumo postpago: Corresponde al total de los ingresos causados en pesos colombianos generados por suscriptores de telefonía móvil en modalidad postpago en el mes de medición. No incluye IVA.

6. Ingresos consumo prepago On-net: Corresponde al total de los ingresos en pesos colombianos por concepto de las llamadas originadas por usuarios en la modalidad prepago y cursadas entre suscriptores de la red del proveedor en el mes de medición. No incluye IVA.

7. Ingresos consumo prepago Off-net: Corresponde al total de los ingresos en pesos colombianos por concepto de las llamadas originadas por usuarios en la modalidad prepago y con destino a suscriptores de otros proveedores, en el mes de medición. No incluye IVA.

FORMATO T.1.7. TRÁFICO DE VOZ DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles para comunicaciones de voz.

1	2	3	4	5	6
Año	Trimestre	Mes	Tipo tráfico	Proveedor destino	Tráfico

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. Tipo tráfico: Corresponde al tipo de tráfico de voz originado en una red móvil y se clasifica de la siguiente manera:

Tráfico prepago: Asociado a todas las llamadas cursadas por los usuarios prepago, y cuya terminación se da en un abonado de su propia red o en la red de otro proveedor destino. Prepago hace referencia a aquellos usuarios que no pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio

Tráfico postpago: Asociado a todas las llamadas cursadas por los suscriptores postpago, y cuya terminación se da en un abonado de su propia red o en la red de otro proveedor destino. Postpago hace referencia a aquellos usuarios con contrato y que pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio.

5. Proveedor destino: Corresponde al proveedor destino de las llamadas.

6. Tráfico: Corresponde al tráfico originado de voz móvil expresado en minutos y discriminado según la clasificación descrita en los campos 4 y 5 del presente formato. Los minutos aquí reportados deberán ser redondeados en caso de que la tasación sea en minutos, mientras que si es en segundos los minutos deberán ser reales.

FORMATO T.1.8. MENSAJERÍA DE TEXTO (SMS)

Periodicidad: Anual

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el año.

Este Formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, incluidos los operadores móviles virtuales, que ofrezcan mensajería corta de texto (SMS).

1	2	3	4
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Ingresos</i>

- 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. Cantidad:** Total de mensajes SMS intercambiados entre usuarios, tanto facturables como no facturables, enviados durante el período de reporte.
- 4. Ingresos:** Total de ingresos en pesos colombianos generados por concepto de la prestación del servicio de mensajería de texto SMS durante el período de reporte. No incluye IVA ni demás impuestos aplicables.

SECCIÓN 2. CALIDAD

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, satélite e IPTV.

1	2	3	4	
<i>Año</i>	<i>Semestre</i>	<i>Modalidad prestación servicio TV</i>	<i>Número de canales de TV ofertados</i>	
			<i>Analógico</i>	<i>Digital</i>

- 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, 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		
<i>Año</i>	<i>Semestre</i>	<i>Canal de TV</i>		<i>Información del Video</i>					<i>Información del Audio</i>		<i>Tipo Canal</i>		
		<i>No.</i>	<i>Nombre</i>	<i>Códec Video</i>	<i>Definición</i>	<i>Bit Rate (Mbps)</i>			<i>Fotogramas por segundo</i>	<i>Bits por pixel</i>		<i>Códec Audio</i>	<i>Bit Rate (Mbps)</i>
						<i>Min.</i>	<i>Medio</i>	<i>Máx.</i>					

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 pixel 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 una 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, 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

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Semestre:** Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.
- Estación No.:** Número de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad
- Nombre Estación:** Nombre de la estación sobre la que se reporta la disponibilidad.
- 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.
- Coordenadas (WGS84):** Latitud y longitud en Grados, Minutos y Segundos de la ubicación de la estación.
- Cobertura >100.000 habitantes:** Indicar si la estación tiene una cobertura mayor a 100.000 habitantes.
- 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.
- 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

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Semestre:** Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.
- 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	

Tipo de Incidencia	Causa de la incidencia
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
Fuerza Mayor o Caso Fortuito	Fenómenos Naturales y descargas eléctricas
	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, 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.

C. FORMATO DE REPORTE QoS2 "CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN"

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 por cable HFC, satelital e IPTV.

1. Reporte de la calidad de la transmisión para operadores de televisión por cable HFC con tecnología analógica.

Los operadores de televisión por cable HFC con tecnología analógica deben realizar medidas de calidad de la transmisión para los puntos de medición en usuario establecidos en el artículo 5.2.4.2 del Título V de la presente resolución, para los canales de televisión ofertados de acuerdo con la norma FCC 76.605, registrando la información referida en la siguiente tabla:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Año	Semestre	Sector Nodal	Canal No.	Canal de TV	Tipo de SNR (CNR o Eb/NO)	No. Medida	Fecha	Lugar	Frecuencia central de la portadora de audio (MHz)	Nivel mínimo de la portadora de video (dBmV)	Variación de los niveles de la señal de video en canales adyacentes (dB)	Nivel de la señal de video (dBmV)	Nivel de la portadora de audio (Vrms)	Amplitud (dB)	Relación señal a ruido SNR	Relación de la señal de video a distorsiones coherentes (CSO, XMO)
								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. Sector Nodal: Es el identificador del sector nodal donde se efectúa la medición.

4. Canal No.: Número de canal de tv sobre el que se realiza la medición.

5. Canal de TV: Nombre del canal de televisión sobre el cual se practica la medición.

6. Tipo de SNR (CNR o Eb/NO): Indicar, de acuerdo con el tipo de red analizada, si la medición es de relación portadora a ruido o de la relación de energía de bit a ruido.

7. No. Medida: Consecutivo del reporte de la calidad de Transmisión.

8. Fecha: Fecha de la medición (DD/MM/AAAA)

9. 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

10. Frecuencia central de la portadora de audio (MHz): Frecuencia central de la portadora de audio.

11. Nivel mínimo de la portadora de video (dBmV): nivel mínimo de la señal de video, medido con un equipo de impedancia ajustada a la impedancia interna del sistema de cable, a la entrada del terminal del suscriptor o al final de un cable drop que simule la entrada del receptor. (dBmV)

12. Variación de los niveles de la señal de video en canales adyacentes (dB): La diferencia entre los niveles de señal entre canales adyacentes (dB).

13. Nivel de la señal de video (dBmV): Nivel de la señal en el receptor del suscriptor (dBmV)

14. Nivel de la portadora de audio (Vrms): Nivel de la señal de audio en el receptor del suscriptor (en voltaje RMS).

15. Amplitud (dB): Promedio del nivel de señal más alto con el nivel de señal más bajo como respuesta en frecuencia al canal medido en un rango de 0.75MHz a 5MHz (dB).

16. Relación Señal a Ruido SNR: Nivel de señal a ruido medida como relación portadora a ruido (CNR) o Energía de bit a ruido (Eb/N0).

17. Relación de la señal de video a distorsiones coherentes (CSO, XMO): Relación del nivel de la señal de video a la amplitud RMS de cualquier distorsión coherente como productos de intermodulación o distorsiones de segundo orden.

2. Reporte de la calidad de la transmisión para operadores de televisión digital cable HFC y satélite.

Los operadores de televisión digital cable HFC y satélite deben realizar medidas de calidad de la transmisión para los puntos de medición en usuario establecidos en el artículo 5.2.4.2 del Título V, de la presente resolución para los canales de televisión ofertados, registrando la información referida en la siguiente tabla:

1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11
Año	Semestre	Número de medida	Canal de TV	Canal No	Tecnología	Fecha	Lugar		BER	SNR	MER
							Municipio	Dirección			

La tasa de error de bit BER reportada debe ser la resultante tras el primer mecanismo de corrección de errores en recepción. Los operadores deben especificar la medida de relación señal a ruido utilizada (por ejemplo, CNR para TDT y cable, y Eb/N0 para satélite).

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 medida: Consecutivo que corresponde al reporte de la calidad de Transmisión.

4. Canal de TV: Nombre del canal de televisión sobre el cual se practica la medición.

5. Canal No: Número de canal de tv sobre el que se realiza la medición.

6. Tecnología: Estándar de transmisión utilizado. (ATSC, DVB-C/C2, DVB-S/S2)

7. Fecha: Fecha de la medición (DD/MM/AAAA).

8. 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.

9. BER: Tasa de error de bits

10. SNR: Nivel de señal a ruido medida como relación portadora a ruido (CNR) o Energía de bit a ruido (Eb/N0)

11. MER: Tasa de error de modulación (dB)

3. Reporte de la calidad de la transmisión para operadores de IPTV.

Los operadores de IPTV deben realizar medidas de calidad de la transmisión para los puntos de medición en usuario establecidos en el artículo 5.2.4.2 del Título V de la presente resolución, registrando la información referida en la siguiente tabla:

1	2	3	4	5		6	7	8
Año	Semestre	No. Medida	Fecha	Lugar		PER	Retardo medio (ms)	Jitter (ms)
				Municipio	Dirección			

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Semestre:** Semestre sobre el cual se tomaron las mediciones correspondientes a los datos reportados. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.
- No. Medida:** Consecutivo que corresponde al reporte Calidad de Transmisión IPTV.
- Fecha:** Fecha de la medición (DD/MM/AAAA).
- 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
- PER:** Tasa de error de paquetes.
- Retardo medio:** Retardo medio de los paquetes IP (ms).
- Jitter (ms):** Variación del retardo medio de los paquetes IP (ms).

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 la Parte 1 del 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	Trafico cursado	Porcentaje de tráfico

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo de la información. Valor de 1-12
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital, en el TÍTULO I.
- 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 de llamadas caídas 2G/3G

1. Nivel de agregación (Resto de departamento)

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Mes	Departamento	Zona	Tecnología de acceso	Día	Hora pico Resto de Departamento	% 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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

3. Departamento: Código DANE del departamento sobre el cual se realizó la medición del indicador.

Nota: Para el reporte correspondiente al resto de cada departamento, se deberán exceptuar la capital del departamento y aquellos municipios que de acuerdo con la categorización expedida anualmente por la Contaduría General de la Nación ostentan categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro.

4. Zona: Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TITULO I.

5. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.

6. Día: Corresponde al día del mes objeto del reporte

7. Hora pico resto de departamento: Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 6.

8. Porcentaje de llamadas caídas (valor en porcentaje con mínimo dos decimales): Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), 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.

2. Municipios de Zona 2 con tres (3) o menos estaciones base de la misma tecnología

1	2	3	4	5
Año	Mes	Municipio	Tecnología de acceso	% llamadas caídas totales

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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

3. Municipio: Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. 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. Tecnología de Acceso: Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.

5. Porcentaje de llamadas caídas totales (valor en porcentaje con mínimo dos decimales): Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), 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.

3. Nivel de Agregación (Capital de departamento, división Administrativa y municipios categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Zona	Tecnología de acceso	Día	Hora pico	% llamadas caídas	Ámbito geográfico con 3 o menos estaciones base (S/N)

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Municipio:** Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. El reporte del indicador deberá ser realizado para las capitales de departamento (para todas las capitales sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda), dando además cumplimiento a los siguientes reportes adicionales de manera separada: i) por división administrativa, en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes (diligenciar campo 4); y ii) por municipio, para aquellos municipios con Categoría Especial, Categoría uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000, o aquella que la sustituya, modifique o adicione.
- División Administrativa:** Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 3.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
- Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN
- Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
- Hora pico capital de departamento/resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
- Porcentaje de llamadas caídas (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología (2G/ 3G), 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.
- Ámbito geográfico con 3 estaciones base (S/N):** Indica si en el ámbito geográfico la cobertura es prestada por tres o menos estaciones base de la misma tecnología.

4. Nivel de Agregación (Zona satelital)

1	2	3	4	5	6	7
<i>Año</i>	<i>Mes</i>	<i>Municipio</i>	<i>Tecnología de acceso</i>	<i>Día</i>	<i>Hora pico</i>	<i>% llamadas caídas para EB con transmisión satelital</i>

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra la estación base. 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.
- Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.
- Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
- Hora Pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 5. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
- Porcentaje de llamadas caídas para estaciones base con transmisión satelital (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología 2G/3G con transmisión satelital, 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 operador.

C. PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA NO EXITOSOS EN LAS REDES DE ACCESO PARA 2G Y 3G**1. Nivel de agregación (Resto de departamento)**

1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Año</i>	<i>Mes</i>	<i>Departamento</i>	<i>Zona</i>	<i>Tecnología de acceso</i>	<i>Día</i>	<i>Hora pico Resto de Departamento</i>	<i>% de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio</i>

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Departamento:** Código DANE del departamento sobre el cual se realizó la medición del indicador.

Nota: Para el reporte correspondiente al resto de cada departamento, se deberán exceptuar la capital del departamento y aquellos municipios que de acuerdo con la categorización expedida anualmente por la Contaduría General de la Nación ostentan categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro.

- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.

5. **Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN
6. **Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
7. **Hora pico resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 6.
8. **Intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio 2G/3G (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnologías 2G/3G.

2. Municipios de Zona 2 con tres (3) o menos estaciones base de la misma tecnología

1	2	3	4	5
Año	Mes	Municipio	Tecnología de acceso	% de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio totales

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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
3. **Municipio:** Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. 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. **Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.
5. **Porcentaje de Intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio 2G/3G totales (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnologías 2G/3G.

3. Nivel de Agregación (Capital de departamento, división administrativa y municipios categoría especial, uno, dos, tres o cuatro)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Zona	Tecnología de acceso	Día	Hora pico	% de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio	Ámbito geográfico con 3 o menos estaciones base (S/N)

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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
3. **Municipio:** Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. El reporte del indicador deberá ser realizado para las capitales de departamento (para todas las capitales sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda), dando además cumplimiento a los siguientes reportes adicionales de manera separada: i) por división administrativa, en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes (diligenciar campo 4); y ii) por municipio, para aquellos municipios con Categoría Especial, Categoría uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General

de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000 o aquella que la sustituya, modifique o adicione.

4. **División Administrativa:** Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 3.
5. **Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
6. **Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.
7. **Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
8. **Hora pico capital de departamento/resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
9. **Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio2G/3G (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnologías 2G/3G.
10. **Ámbito geográfico con 3 estaciones base (S/N):** Indica si en el ámbito geográfico la cobertura es prestada por tres o menos estaciones base de la misma tecnología.

4. Nivel de Agregación (Zona satelital)

1	2	3	4	5	6	7
Año	Mes	Municipio	Tecnología de acceso	Día	Hora pico	% de intentos de llamadas no exitosas para EB con transmisión satelital

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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra la estación base. 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. **Tecnología de Acceso:** Corresponde a la Tecnología de Acceso, 2G para GERAN y GRAN, y 3G para UTRAN.
5. **Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
6. **Hora Pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico del día (en formato de 24 horas) de ocupación de canales de voz para la red de acceso 2G/3G para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 5. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.

- 7. Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso a radio 2G/3G en estaciones base con transmisión satelital (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de estación base con transmisión satelital.

FORMATO T.2.3. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES DE GESTORES DE DESEMPEÑO.

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 que ofrezcan acceso móvil a Internet. Los procedimientos aplicables a los parámetros asociados al servicio de datos móviles basados en mediciones de gestores de desempeño están consignados en la Parte 3 del ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS.

A. PORCENTAJE DE INTENTOS DE COMUNICACIÓN NO EXITOSOS EN LA RED DE ACCESO PARA 4G (%INTS_FALL_4G)

1. Nivel de agregación (Resto de departamento)

1	2	3	4	5	6	7
Año	Mes	Departamento	Zona	Día	Hora pico	% de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Departamento:** Código DANE del departamento sobre el cual se realizó la medición del indicador.

Nota: Para el reporte correspondiente al resto de cada departamento, se deberán exceptuar la capital del departamento y aquellos municipios que de acuerdo con la categorización expedida anualmente por la Contaduría General de la Nación ostentan categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
- Día:** Corresponde a cada uno de los días del mes objeto del reporte.
- Hora pico resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico para la red de acceso 4G (en formato de 24 horas) del resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 5.
- Porcentaje de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G:** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación para todos los servicios que no logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnología 4G.

2. Nivel de agregación (Capital de departamento, división administrativa y municipios categoría especial, uno, dos, tres o cuatro)

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Zona	Día	Hora pico	% de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Municipio:** Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. El reporte del indicador deberá ser realizado para las capitales de departamento (para todas las capitales sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda), dando además cumplimiento a los siguientes reportes adicionales de manera separada: i) por división administrativa, en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes(diligenciar campo 4); y ii) por municipio, para aquellos municipios con Categoría Especial, Categoría uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000, o aquella que la sustituya, modifique o adicione.

Nota: Para el caso del Archipiélago de San Andrés se tomará la zona hotelera en lugar de la capital de departamento, comprendiendo esta zona las estaciones base ubicadas al norte de la isla de San Andrés por encima del paralelo 12°34'00". Como "resto de departamento" se entenderán las demás estaciones base ubicadas en el resto de la isla de San Andrés y en el resto del archipiélago.

- División Administrativa:** Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 3.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
- Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
- Hora pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico de la red de datos 4G (en formato de 24 horas) para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador para cada uno de los días del mes indicados en el campo 6. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
- Porcentaje de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G:** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación para todos los servicios que no logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnología 4G.

3. Nivel de Agregación (Zona satelital)

1	2	3	4	5	6
Año	Mes	Municipio	Día	Hora pico	% de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso Para 4G

- 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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra la estación base. 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. **Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
5. **Hora Pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico de la red de datos 4G (en formato de 24 horas) para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador para cada uno de los días del mes indicados en el campo 4. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
6. **Porcentaje de intentos de comunicación no exitosos en la red de acceso para 4G en estaciones base con transmisión satelital (valor en porcentaje con mínimo dos decimales):** Relación porcentual entre la cantidad de intentos de comunicación para todos los servicios que no logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de estación base de tecnología 4G con transmisión satelital.

B. TASA DE PÉRDIDA ANORMAL DE PORTADORAS DE RADIO (TPA_RAB)

1. Nivel de agregación (Resto de departamento)

1	2	3	4	5	6	7
Año	Mes	Departamento	Zona	Día	Hora pico resto de departamento	Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio

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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
3. **Departamento:** Código DANE del departamento sobre el cual se realizó la medición del indicador.

Nota: Para el reporte correspondiente al resto de cada departamento, se deberán exceptuar la capital del departamento y aquellos municipios que de acuerdo con la categorización expedida anualmente por la Contaduría General de la Nación ostentan categoría Especial, uno, dos, tres o cuatro.
4. **Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
5. **Día:** Corresponde a cada uno de los días del mes objeto del reporte.
6. **Hora pico resto de departamento:** Corresponde a la hora de tráfico pico de la red de datos 4G (en formato de 24 horas) del resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 5.
7. **Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio:** Tasa que mide la frecuencia con la que un usuario final de manera anormal pierde un canal de tráfico (E-RAB) durante el tiempo en que éste es usado.

2. Nivel de agregación (Capital de departamento, división administrativa y municipios categoría especial, uno, dos, tres o cuatro)

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	Zona	Día	Hora pico	Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Municipio:** Código DANE del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. El reporte del indicador deberá ser realizado para las capitales de departamento (para todas las capitales sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda), dando además cumplimiento a los siguientes reportes adicionales de manera separada: i) por división administrativa, en capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes (diligenciar campo 4); y ii) por municipio, para aquellos municipios con Categoría Especial, Categoría uno (1), Categoría dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 617 de 2000 o aquella que la sustituya, modifique o adicione.

Nota: Para el caso del Archipiélago de San Andrés se tomará la zona hotelera en lugar de la capital de departamento, comprendiendo esta zona las estaciones base ubicadas al norte de la isla de San Andrés por encima del paralelo 12°34'00". Como "resto de departamento" se entenderán las demás estaciones base ubicadas en el resto de la isla de San Andrés y en el resto del archipiélago.

- División Administrativa:** Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 3.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1 y Zona 2, en el TÍTULO I.
- Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.
- Hora pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico de la red de datos 4G (en formato de 24 horas) para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador para cada uno de los días del mes indicados en el campo 6. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
- Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio:** Tasa que mide la frecuencia con la que un usuario final de manera anormal pierde un canal de tráfico (E-RAB) durante el tiempo en que éste es usado.

3. Nivel de Agregación (Zona satelital)

1	2	3	4	5	6
Año	Mes	Municipio	Día	Hora pico	Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.

- 3. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra la estación base. 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. Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte
- 5. Hora Pico:** Corresponde a la hora de tráfico pico de la red de datos 4G (en formato de 24 horas) para la capital de departamento/resto de departamento sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador para cada uno de los días del mes indicados en el campo 4. Para el cálculo del indicador de cada una de las capitales de departamento y de la División Administrativa de las capitales que posean más de 500.000 habitantes se tomará la hora pico de la capital del departamento, y para el cálculo del indicador de los demás ámbitos geográficos, se tomará la hora pico del resto de departamento.
- 6. Tasa de pérdida anormal de portadoras de radio:** Tasa que mide con la frecuencia que un usuario final de manera anormal pierde un canal de tráfico (E-RAB) durante el tiempo en que éste es usado.

FORMATO T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 15 días calendarios después del vencimiento del trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que presten el servicio de datos fijos, 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 por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el acceso a Internet provisto a través de ubicaciones fijas están consignados en la Parte 2 del 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
xDSL
HFC
Fibra Óptica
WiMax
WiFi
Satelital
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
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Tecnología de acceso</i>	<i>Número de muestras</i>	<i>Tiempo medio de retardo</i>	<i>Desviación estándar</i>

- 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
<i>xDSL</i>
<i>HFC</i>
<i>Fibra Óptica</i>
<i>WiMax</i>
<i>WiFi</i>
<i>Satelital</i>
<i>Radio micro-ondas</i>

- 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.*

FORMATO T.2.5. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE REDES FIJAS Y REDES MÓVILES

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 de telecomunicaciones fijos que cuenten con participación de suscriptores de internet fijo superior al 1% de la base nacional (sin incluir el segmento corporativo), de acuerdo con las cifras publicadas en el sistema Colombia TIC; así como por la totalidad de proveedores de redes y servicios móviles. Los procedimientos aplicables a las condiciones de disponibilidad están consignados en el ANEXO 5.2-A del TÍTULO DE ANEXOS.

A. Disponibilidad de elementos de red central

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Año	Mes	Información de ubicación del elemento de red	Código de identificación del elemento de red	Elemento de red	Marca y modelo del elemento de red	Redundancia (S/N)	Tipo de redundancia	% de carga asumida por la redundancia	Tiempo de indisponibilidad durante el periodo de medición	% de disponibilidad mensual

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- Información de ubicación del elemento de red:** Son los datos de ubicación geográfica donde se encuentra el elemento de red. 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.
- Código de identificación del elemento:** Código mediante el cual el proveedor de redes y servicios identifica el elemento de red o de control sobre el cual se realizó la medición del tiempo acumulado anual de indisponibilidad y los porcentajes de disponibilidad mensual y acumulada anual.
- Elemento de red:** Tipo de elemento de red sobre el cual se realizó la medición del indicador. Se clasifica dentro de los siguientes grupos:

Redes móviles	Redes fijas	Redes convergentes fijas y/o móviles
Centro de Conmutación de la red móvil	Centro de Conmutación de la red fija	HSS (Home Subscriber Server)
HLR (Home Location Register)		P-CSCF (Proxy - Call Session Control Function)
SCP (Service Control point) de la plataforma prepago		S-CSCF (Serving - Call Session Control Function)
SGSN (Serving GPRS Support Node)		I-CSCF (Interrogating - Call Session Control Function)
GGSN (Gateway GPRS Support Node)		SIP-AS (SIP - Application Server)
SMSC (Short Message Service Center)		T-AS (Telephony - Application Server)
MME (Mobility Management Entity)		
S-GW (Serving Gateway)		
PDN-GW (Packet Data Network Gateway)		

- Marca y modelo del elemento de red:** Marca y modelo del elemento de red sobre el cual se está realizando el reporte.
- Redundancia (S/N):** Indica si el elemento de red tiene o no redundancia.

- 8. Tipo de redundancia:** Tipo de redundancia con que cuenta el elemento: activo/activo, activo/pasivo, N+1, N+M, otras.
- 9. Porcentaje (%) de carga asumida por la redundancia:** Indicar el porcentaje (%) de la carga protegida del elemento de red por la redundancia de éste. En caso de no tener indicar 0%.
- 10. Tiempo de indisponibilidad del elemento de red o de control durante el período de medición:** Expresa el total de minutos, correspondientes al mes de reporte, en los cuales el elemento de red o de control presentó indisponibilidad.
- 11. Porcentaje de disponibilidad mensual:** Es igual al 100% menos la relación porcentual entre la cantidad de minutos en los que el elemento de red no estuvo disponible en el mes de reporte (columna 10), y la cantidad total de minutos del periodo de reporte.

B. DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS DE RED DE ACCESO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Año	Mes	Nombre de la estación base, terrena o equipos terminales de acceso para redes fijas	Elemento pactado dentro acuerdos corporativos (S/N)	Tecnología	Municipio	División Administrativa	Zona	Tiempo total de indisponibilidad (min)	% de disponibilidad mensual	EB con transmisión satelital (S/N)

- 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 en el que se realizó el cálculo del indicador. Valor de 1-12.
- 3. Nombre de la estación base o del equipo terminal de acceso para redes fijas:** Nombre mediante el cual el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones identifica la estación base o el equipo terminal de acceso para redes fijas.
- 4. Elemento pactado dentro acuerdos corporativos(S/N):** Indicar "si" el elemento de red hace parte del cumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio dentro del contrato donde se haya negociado la totalidad de las condiciones de la prestación del servicio.
- 5. Tecnología:** Tipo de tecnología móvil: 2G, 3G y 4G; fijas cableadas: CMTS (para redes con tecnología HFC), OLT (para redes con tecnología PON).
- 6. Municipio:** Ubicación geográfica de la estación base o del equipo terminal de acceso para red fija. 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. Para aquellas capitales con una población mayor a 500.000 habitantes se deben relacionar las divisiones administrativas, esto es localidades, o comunas, de acuerdo con el ordenamiento territorial de cada una.
- 7. División Administrativa:** Código DANE para cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes según lo indicado en el campo 6.
- 8. Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones encontradas para Zona 1, Zona 2 y Zona satelital, en el TÍTULO I.
- 9. Tiempo total de indisponibilidad (min):** Es el tiempo total en minutos en que el elemento de red estuvo fuera de servicio, o no se encontró disponible.
- 10. % de disponibilidad mensual:** Es igual al 100% menos la relación porcentual entre la cantidad de minutos en los que el elemento de red no estuvo disponible en el mes de reporte, y la cantidad total de minutos del periodo de reporte.
- 11. Estación Base con transmisión satelital (S/N):** Indicar "SI" en los casos en que la estación base tenga transmisión satelital.

FORMATO T.2.6. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES EXTERNAS PARA TECNOLOGÍA DE ACCESO 3G.*Periodicidad: Trimestral**Contenido: Trimestral**Plazo: Hasta 15 días calendario después de finalizado el trimestre*

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan acceso móvil a Internet. Los procedimientos aplicables a los parámetros asociados al acceso a Internet provisto a través de redes móviles están consignados en la Parte 1 del ANEXO 5.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Municipio</i>	<i>Coordenadas geográficas (WGS84)</i>	<i>Dirección</i>	<i>Indicador Ping (3G) (nacional) (ms)</i>	<i>Indicador Ping (3G) (Internacional) (ms)</i>	<i>Indicador Tasa de datos media FTP (3G) (Kbps)</i>	<i>Indicador Tasa de datos media HTTP (3G) (Kbps)</i>

- 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. Municipio:** *Son los datos de ubicación geográfica donde se realiza la medición. 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. Coordenadas geográficas:** *Latitud y longitud en Grados, Minutos y Segundos de la ubicación del punto de medición.*
- 5. Dirección:** *Dirección física del punto de medición*
- 6. Indicador Ping (3G) (nacional) (ms):** *Corresponde al valor calculado a partir de las mediciones de Ping realizadas en el trimestre.*
- 7. Indicador Ping (3G) (internacional) (ms):** *Corresponde al valor calculado a partir de las mediciones de Ping realizadas en el trimestre.*
- 8. Indicador Tasa de datos media FTP (3G) (Kbps):** *Corresponde al valor calculado a partir de las mediciones de tasa de datos media FTP realizadas en el trimestre.*
- 9. Indicador Tasa de datos media HTTP (3G) (Kbps):** *Corresponde al valor calculado a partir de las mediciones de tasa de datos media HTTP realizadas en el trimestre.*

SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN**FORMATO T.3.1. SERVICIO DE TRANSPORTE ENTRE LOS MUNICIPIOS DEL PAÍS***Periodicidad: Anual.**Contenido: No aplica.**Plazo: Hasta el 31 de enero de cada año.*

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan el control, la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre las redes de transporte entre los diferentes municipios del país. La información de capacidades se debe reportar con corte a 31 de diciembre de cada año.

A. Capacidad de transporte entre municipios

1	2	3	4	5	6	7	
Año	Tecnología de transporte	Municipio origen	Municipio destino	Capacidad total instalada	Capacidad total utilizada propia	Capacidad arrendada a otros clientes	
						PRST	Capacidad

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Tecnología de transporte:** Corresponde a la tecnología de transporte a través de la cual se dispone de la capacidad de transmisión que se señala en el campo 5. Se debe tener en cuenta la siguiente lista:

Tecnología de transporte
Fibra óptica
Microondas
Satélite
Otras

- Municipio origen:** Corresponde al municipio donde se origina el enlace de conectividad. 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.
- Municipio destino:** Corresponde al municipio destino del enlace de conectividad. 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.
- Capacidad total instalada:** Es el total de capacidad instalada entre los dos municipios referidos en los numerales 3 y 4, medida en Mbps.
- Capacidad total utilizada propia:** Es el total de capacidad utilizada por el propio proveedor entre los dos municipios referidos en los numerales 3 y 4, medida en Mbps.
- Capacidad arrendada a otros clientes (PRST/Capacidad):** Es el total de capacidad arrendada a otros PRST entre los dos municipios referidos en los numerales 3 y 4, medida en Mbps. En la columna PRST se debe indicar el NIT del PRST al cual le tiene arrendada la capacidad y en la columna capacidad se debe diligenciar el total de capacidad arrendada en Mbps.

B. Infraestructura de fibra óptica desplegada

1	2	3	4	5		6
Año	Municipio origen	Municipio destino	Capacidad instalada en hilos	Capacidad utilizada en hilos		Total de hilos no iluminados
				PRST	Terceros	

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Municipio origen:** Corresponde al municipio donde se origina el enlace de conectividad. 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.
- Municipio destino:** Corresponde al municipio destino del enlace de conectividad. 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.

4. Capacidad instalada en hilos: Es el total de capacidad instalada entre los municipios de origen y destino referidos en los numerales 2 y 3, medida en número de hilos de fibra óptica. La capacidad instalada corresponde al total de hilos iluminados y sin iluminar que han sido desplegados entre el origen y el destino.

5. Capacidad utilizada en hilos: Es el total de capacidad utilizada entre los municipios de origen y destino referidos en los numerales 2 y 3, medida en número de hilos de fibra óptica, y discriminando el número de hilos utilizado por el propio proveedor (columna PRST) y el número de hilos utilizado por terceros (columna terceros).

6. Total de hilos no iluminados: Número de hilos entre los municipios de origen y destino que no se encuentran conectados a equipos de activación y transporte de señales.

FORMATO T.3.2. ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 10 días hábiles después de la fecha de la suscripción del acuerdo.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proporcionan acceso y/o interconexión a su red. Los proveedores deben registrar los acuerdos suscritos y sus modificaciones.

Como parte de este registro, dichos proveedores deberán reportar y mantener actualizados los valores de los cargos de acceso en las relaciones de interconexión, los cargos de las instalaciones esenciales involucradas en el acceso y/o la interconexión, y las tarifas mayoristas acordadas con operadores móviles virtuales.

Los Operadores Móviles Virtuales y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que tengan acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales, deberán reportar la información que se indica en los literales A y D del presente formato. En caso de que los reportes de los literales A y D contengan información a la que la Ley le ha dado el carácter de confidencial, ésta debe ser reportada en documento separado, y se le otorgará el tratamiento de información clasificada.

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

1	2	3	4	5	6	7	8
Proveedor A	Proveedor B	Número del contrato	Objeto del contrato	Fecha de firma del contrato	Duración del contrato	Observaciones	Archivo del contrato

1. Proveedor A: Corresponde al proveedor que proporciona el acceso y/o la interconexión y es una de las partes que suscribió el acuerdo.

2. Proveedor B: Corresponde al proveedor que solicita el acceso y/o interconexión y es una de las partes que suscribió el acuerdo.

3. Número del contrato: Corresponde al número del acuerdo suscrito entre las partes.

4. Objeto del contrato: Breve resumen del objeto del acuerdo.

5. Fecha de firma del contrato: Especificar la fecha en que se firmó el acuerdo.

6. Duración del contrato: Ingresar la duración del acuerdo en meses.

7. Observaciones: En caso de considerarse necesario, se pueden incluir las observaciones relevantes sobre el acuerdo.

8. Archivo del contrato: Archivo adjunto con la totalidad del texto del acuerdo. En caso de tener múltiples archivos debe adjuntar un único archivo en formato comprimido.

B. CARGOS DE ACCESO

1	2		3		4	5
Número del contrato	Redes interconectadas		Tipo de cargo de acceso	Observaciones	Valor del cargo de acceso	Tipo de remuneración
	Proveedor A	Proveedor B				

1. Número del contrato: Corresponde al número del acuerdo suscrito entre las partes, el cual debe coincidir con el número de contrato suministrado en la parte A del presente formato.

2. Redes interconectadas: Se deben especificar las relaciones de interconexión establecidas en el contrato. Las opciones de redes son:

- Local
- Local Extendida
- Larga Distancia Nacional
- Larga Distancia Internacional
- Móvil
- Portador

3. Tipo de cargo de acceso / Observaciones: Se debe especificar el tipo de cargo de acceso pactado por cada relación de interconexión. Las opciones son:

- Por minuto real
- Por capacidad
- Otro

En caso de seleccionar otro, se debe especificar en el campo observaciones la descripción del cargo de acceso.

4. Valor del cargo de acceso: Corresponde al valor de cargo de acceso, en pesos colombianos, pactado por relación de interconexión.

5. Tipo de remuneración: Corresponde a la forma como se realiza el pago de los cargos de acceso. Las opciones son:

1. Proveedor A paga a Proveedor B
2. Proveedor B paga a Proveedor A
3. Proveedor A y Proveedor B pagan
4. No transferencia entre Proveedor A y Proveedor B: Mecanismo en el que cada proveedor conserva la totalidad del valor recaudado de sus usuarios y se responsabiliza de todo lo concerniente al proceso de facturación.

C. FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proveen la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo de manera individual, o de manera conjunta con el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, que acuerden directamente valores inferiores a los dispuestos regulatoriamente para tales efectos, deberán diligenciar el siguiente formato:

1	2	3	4
Número del contrato	Remuneración por facturación, distribución y recaudo	Remuneración por facturación, distribución y recaudo, y atención de reclamos	Observaciones

1. Número del contrato: Corresponde al número de acuerdo suscrito entre las partes, el cual debe coincidir con el número de contrato suministrado en la parte A del presente formato.

2. Remuneración por facturación, distribución y recaudo: Especificar la remuneración que el proveedor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo cobra al solicitante en el contrato, en el caso en que el mismo esté especificado de manera individual.

3. Remuneración por facturación, distribución y recaudo, y atención de reclamos: Especificar la remuneración que el proveedor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, cobra al solicitante en el contrato en el caso en que el mismo esté especificado de manera conjunta.

4. Observaciones: En caso de considerarse necesario, se pueden incluir las observaciones relevantes.

D. TARIFAS MAYORISTAS EN ACUERDOS PARA OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL

Los Operadores Móviles Virtuales y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que provean acceso para la prestación de servicios de comunicaciones al público a Operadores Móviles Virtuales, deberán diligenciar el siguiente formato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Número de contrato	Proveedor	Servicio contratado	Tecnología	Tipo de tráfico	Tarifa Mayorista				Vigencia de la tarifa		Pago Mínimo Acordado	Tráfico Mínimo Acordado	Rango tráfico para mayor valor de tarifa acordada	Rango tráfico para menor valor de tarifa acordada	Observaciones
					Unidad de medida	Mayor tarifa acordada	Menor tarifa acordada	Moneda	Fecha Inicial	Fecha Final					

- Número del contrato:** Corresponde al número de acuerdo suscrito entre las partes, el cual debe coincidir con el número de contrato suministrado en la parte A del presente formato.
- Proveedor:** Corresponde al proveedor de red o el operador móvil virtual con el que se tiene acuerdo comercial de acceso a la red del proveedor de red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público.
- Servicio contratado:** Corresponde a los servicios que hacen parte del acuerdo comercial entre el proveedor de red y el OMV (voz saliente móvil, Internet Móvil, SMS, Larga distancia internacional, otros).
- Tecnología:** Corresponde a la tecnología de la red sobre la cual se prestan cada uno de los servicios contratados (2G, 3G, 4G, otra).
- Tipo de tráfico:** Corresponde al destino que tiene el tráfico para cada uno de los servicios que hacen parte del acuerdo comercial. Se debe tener en cuenta los siguientes tipos:

Servicio	Tipos de tráfico
Voz Móvil	On net 1: Entre usuarios del OMV. On net 2: Entre usuarios del OMV y usuarios del operador de red (incluidos usuarios de otros OMV alojados en la red del operador de red) Off net: Entre usuarios del OMV y usuarios de otros operadores de red diferentes al operador de red en que se aloja el OMV.
SMS	SMS On net 1: SMS enviados a usuarios del OMV SMS On net 2: SMS enviados a usuarios del operador de red (incluidos usuarios de otros OMV alojado en la red del operador de red) SMS Off net: SMS enviados a usuarios de otros operadores de red nacionales diferentes al operador de red en que se aloja el OMV. SMS Internacional: SMS enviados a usuarios de redes móviles de otros países.
Internet Móvil	Con salida a Internet: El servicio mayorista incluye la salida a Internet. Sin salida a Internet: El servicio mayorista no incluye la salida a Internet.
LDI	LDI EEUU RF: Tráfico de LDI enviado a Estados Unidos terminado en redes fijas. LDI EEUU RM: Tráfico de LDI enviado a Estados Unidos terminado en redes móviles. LDI España RF: Tráfico de LDI enviado a España terminado en redes fijas. LDI España RM: Tráfico de LDI enviado a España terminado en redes móviles. LDI LATAM RF: Tráfico de LDI enviado a países latinoamericanos terminado en redes fijas. LDI LATAM RM: Tráfico de LDI enviado a países latinoamericanos terminado en redes fijas.

- Tarifa Mayorista – Unidad de Medida:** Corresponde a la unidad de medida utilizada para fijar el precio de cada uno de los servicios que hacen parte del acuerdo comercial.

Servicio	Unidad de Medida
Voz Móvil	Segundos Minutos E1 Otra
SMS	SMS Volumen de SMS Otra
Internet Móvil	KB: Kilobytes MB: Megabytes TB: Terabytes MBPS: Megabytes por segundo. Otra
LDI	Segundos Minutos Otra

- 7. Tarifa Mayorista – Mayor tarifa acordada:** Corresponde al valor de la mayor tarifa mayorista acordada a pagar por concepto del servicio relacionado en el campo 3, y de acuerdo con el tipo de tráfico indicado en el campo 5 y la unidad de medida referida en el campo 6.
- 8. Tarifa Mayorista – Menor tarifa acordada:** Corresponde al valor de la menor tarifa mayorista acordada a pagar por concepto del servicio relacionado en el campo 3, y de acuerdo con el tipo de tráfico indicado en el campo 5 y la unidad de medida referida en el campo 6.
- 9. Tarifa Mayorista – Moneda:** Corresponde a la unidad monetaria en que fueron acordadas las tarifas mayoristas y en la que se encuentran expresados los valores registrados en los campos 7 y 8 (pesos colombianos o dólares americanos).
- 10. Vigencia de la tarifa – Fecha Inicial:** Indica la fecha (AAAA-MM-DD) a partir de la cual aplican las tarifas relacionadas en los campos 7 y 8.
- 11. Vigencia de la tarifa – Fecha Final:** Indica la fecha (AAAA-MM-DD) en la cual termina la vigencia de las tarifas relacionadas en los campos 7 y 8. En caso de no disponer de este dato se debe registrar el texto "ND" que se entenderá que no se ha determinado.
- 12. Pago Mínimo Acordado:** Corresponde al monto mínimo de pago mensual (en pesos colombianos) que acordó el OMV pagar al proveedor de red por concepto del servicio referido en el campo 3. En caso de no disponer de este dato se debe registrar el texto "ND" que se entenderá que no se ha determinado.
- 13. Tráfico Mínimo Acordado:** Corresponde al tráfico mínimo mensual que acordó el OMV cursar en la red por concepto del servicio referido en el campo 3. En caso de no disponer de este dato de debe registrar el texto "ND" que se entenderá que no se ha determinado.
- 14. Rango tráfico para mayor valor de tarifa acordada:** Corresponde al rango de unidades de medida de tráfico al que se aplica la tarifa indicada en el campo 7.
- 15. Rango tráfico para menor valor de tarifa acordada:** Corresponde al rango de unidades de medida de tráfico al que se aplica la tarifa indicada en el campo 8.
- 16. Observaciones:** En este campo se debe informar el nombre del servicio contratado en los casos que se haya registrado "Otro" en el campo 3, la unidad de medida en los casos que se haya registrado "Otra" en el campo 6., así como las aclaraciones que se consideren necesarias en relación con las tarifas informadas en los campos 7 y 8.

FORMATO T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA O DE TELECOMUNICACIONES

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 10 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo sobre compartición de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones (incluido el servicio de televisión).

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que hagan uso de infraestructura de energía eléctrica o de telecomunicaciones para la prestación de sus servicios. Toda modificación a los contratos inicialmente suscritos por las partes deberá registrarse en el plazo anteriormente descrito.

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Identificador del acuerdo</i>	<i>Tipo de infraestructura</i>	<i>Proveedor de Infraestructura</i>	<i>Proveedor de Telecomunicaciones</i>	<i>Objeto</i>	<i>Fecha de suscripción</i>	<i>Duración</i>	<i>Observaciones</i>	<i>Archivo</i>

- 1. Identificador del acuerdo:** *Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes.*
- 2. Tipo de infraestructura:** *Corresponde a la naturaleza de la infraestructura compartida, bien sea del sector eléctrico o de telecomunicaciones.*
- 3. Proveedor de Infraestructura:** *Corresponde al proveedor de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones 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 eléctrica o de telecomunicaciones.*
- 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.*
- 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 ELÉCTRICA O DE TELECOMUNICACIONES

1	2		3		4		5	6
<i>Identificador del acuerdo</i>	<i>Infraestructura compartida</i>		<i>Elemento instalado</i>		<i>Remuneración</i>		<i>Fecha vigencia</i>	<i>Observaciones</i>
	<i>Tipo de infraestructura</i>	<i>Especificaciones otro tipo de infraestructura</i>	<i>Tipo de elemento instalado</i>	<i>Especificaciones otro tipo de elemento</i>	<i>Valor</i>	<i>Unidad</i>		

- 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 8m*
 - *Poste 10m*
 - *Poste 12m*
 - *Poste 14m*
 - *Torres de redes STR 115 kV*
 - *Torres de redes de STN con voltaje inferior a 230 kV*
 - *Torres de redes de STN con voltaje superior a 230 kV*
 - *Ducto*
 - *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 por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, tales como:

- Cables
- 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.

6. Observaciones: Espacio para incluir otras particularidades relevantes sobre la infraestructura o el elemento instalado.

FORMATO T.3.4. INGRESOS ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 15 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que provean la instalación esencial de Roaming Automático Nacional.

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Mes	Proveedor Red Visitada	Proveedor Red Origen	Total valor por tráfico de datos (miles \$)	Total valor por tráfico de voz (miles \$)	Total valor por tráfico de SMS (miles \$)

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. Proveedor Red Visitada: Es el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que atiende con sus propios recursos a usuarios pertenecientes al Proveedor de la Red Origen, bajo la modalidad de Roaming Automático Nacional. Es quien hace el reporte de información.

5. Proveedor Red Origen: Es el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles al cual pertenecen los usuarios que se benefician del Roaming Automático Nacional proporcionado por el Proveedor de la Red Visitada.

6. Total valor por tráfico de datos (miles \$): Corresponde al valor total, expresado en miles de pesos, que fue causado por concepto de tráfico de datos soportado en el uso de Roaming Automático Nacional. No incluye impuestos.

7. Total valor por tráfico de voz (miles \$): Corresponde al valor total, expresado en miles de pesos, que fue causado por concepto de tráfico de voz soportado en el uso de Roaming Automático Nacional. No incluye impuestos.

8. Total valor por tráfico de SMS (miles \$): Corresponde al valor total, expresado en miles de pesos, que fue causado por concepto de tráfico de SMS soportado en el uso de Roaming Automático Nacional. No incluye impuestos.

SECCIÓN 4. USUARIOS

FORMATO T.4.1. INFORMACIÓN DE ROAMING INTERNACIONAL

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles. Los operadores de red no deben incluir la información correspondiente a los usuarios de Operadores Móviles Virtuales (OMV) que hacen uso de sus redes. Los OMV que ofrezcan servicios de Roaming internacional deberán reportar sus cifras.

A. Usuarios de Roaming Internacional (Outbound)

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Mes	País	Modalidad	Cantidad	Líneas con tarifa de paquete	Líneas con tarifa por demanda

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. País: Código del país donde se presta servicio (campo codificado de acuerdo con los códigos numéricos de la norma ISO 3166-2)

5. Modalidad: Modalidad de Pago, señalar la modalidad:

- PRE - Prepago
- POS - Pospago

6. Cantidad: número de usuarios únicos (líneas) que utilizaron el servicio de Roaming Internacional (Outbound) en el periodo reportado

7. Líneas con tarifa de paquete: De la totalidad de usuarios incluidos en el campo 6, indicar la cantidad de líneas que usaron el servicio en el mes reportado con algún paquete o plan promocional. Las líneas de los campos 7 y 8 pueden ser no únicas.

8. Líneas con tarifa por demanda: De la totalidad de usuarios incluidos en el campo 6, indicar la cantidad de líneas que usaron el servicio en el mes reportado pagando tarifas por demanda. Las líneas de los campos 7 y 8 pueden ser no únicas.

B. Consumos de Roaming Internacional

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Mes	País	Modalidad	Minutos Salientes	Minutos Entrantes	SMS	MB

- 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. País:** Código del país donde se presta servicio (campo codificado de acuerdo con los códigos numéricos de la norma ISO 3166-2).
- 5. Modalidad:** Modalidad de Pago, señalar la modalidad:
 - PRE - Prepago
 - POS - Pospago
- 6. Minutos Salientes:** Cantidad de minutos facturados en el mes reportado (con valor y sin valor), incluidos los consumidos con paquete o promociones o con tarifa por demanda, correspondientes a las llamadas originadas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.
- 7. Minutos Entrantes:** Cantidad de minutos facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones o con tarifa por demanda, correspondientes a las llamadas recibidas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.
- 8. SMS:** Cantidad de SMS facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones o con tarifa por demanda, correspondientes a los mensajes de texto enviados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.
- 9. MB:** Cantidad de MB facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones o con tarifa por demanda, correspondientes a los consumos de datos realizados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.

Notas:

- i. Independientemente de la oferta comercial del proveedor de servicios (tarifas por demanda, tarifa por paquete o promociones, o consumo incluido en la tarifa local), deben reportarse todos los consumos incluidos en la factura en el mes reportado.
- ii. El reporte de consumos en la modalidad prepago está sujeto a la disponibilidad de los servicios y el nivel de discriminación que se pueda hacer de los mismos.

C. Valores facturados a usuarios por concepto de Roaming Internacional

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Mes	País	Modalidad	Valor Minutos Salientes	Valor Minutos Entrantes	Valor SMS	Valor MB

- 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. País:** Código del país donde se presta servicio (campo codificado de acuerdo con los códigos numéricos de la norma ISO 3166-2)
- 5. Modalidad:** Modalidad de Pago, señalar la modalidad:
 - PRE - Prepago
 - POS - Pospago

6. Valor Minutos Salientes: Valor en pesos colombianos de los minutos facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones y/o con tarifa por demanda, correspondientes a las llamadas originadas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.

7. Valor Minutos Entrantes: Valor en pesos colombianos de minutos facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones y/o con tarifa por demanda, correspondientes a las llamadas recibidas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.

8. Valor SMS: Valor en pesos colombianos de los SMS facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones y/o con tarifa por demanda, correspondientes a los mensajes de texto enviados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.

9. Valor MB: Valor en pesos colombianos de los MB facturados en el mes reportado, incluidos los consumidos con paquete o promociones y/o con tarifa por demanda, correspondientes a los consumos de datos realizados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en los operadores visitados.

Nota: Independientemente de la oferta comercial del proveedor de servicios (tarifas por demanda, tarifa por paquete o promociones, o consumo incluido en la tarifa local), deben reportarse todos los valores facturados en el periodo reportado por concepto de consumos de Roaming.

D. Tarifas inter operador (IOT) para los servicios de Roaming internacional prestados en el exterior a los usuarios del PRSTM colombiano.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Año	Trimestre	Mes	País	Operador visitado	Modalidad	Tarifa IOT minuto saliente local	Tarifa IOT minuto saliente a Colombia	Tarifa IOT minuto saliente a otros países	Tarifa IOT minuto entrante	Tarifa IOT SMS	Tarifa IOT MB

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. País: Código del país donde se presta servicio (Campo codificado de acuerdo con los códigos numéricos de la norma ISO 3166-2)

5. Operador visitado: Indicar el TAP CODE que identifica el operador con el cual el operador colombiano tiene acuerdo de Roaming Internacional.

Nota: El TAP CODE es un código asignado por la Asociación GSM (GSMA) para su uso como identificador primario de los operadores que participan en acuerdos de Roaming Internacional en los procesos de intercambio de datos, dentro de los que se encuentra el procedimiento TAP (por sus siglas en inglés de "Transferred Account Procedure").

6. Modalidad: Modalidad de Pago, señalar la modalidad:

- PRE - Prepago
- POS - Pospago

7. Tarifa IOT minuto saliente local: Valor en dólares americanos del minuto saliente a destinos locales cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

8. Tarifa IOT minuto saliente a Colombia: Valor en dólares americanos del minuto saliente hacia Colombia cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

9. Tarifa IOT minuto saliente a otros países: Valor en dólares americanos del minuto saliente a otros países cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

10. Tarifa IOT minuto entrante: Valor en dólares americanos del minuto entrante al usuario del servicio de Roaming Internacional, cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

11. Tarifa IOT SMS: Valor en dólares americanos del SMS enviado por el usuario del servicio de Roaming Internacional, cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

12. Tarifa IOT MB: Valor en dólares americanos del MB consumido por el usuario del servicio de Roaming Internacional, cobrado al proveedor de servicios colombiano por el operador visitado.

Nota: Deben reportarse los valores IOT (por unidad de consumo) finales con descuentos, y efectivamente pagadas a cada uno de los operadores visitados, como producto de negociaciones por volumen, por pertenecer al mismo grupo o por cualquier otro motivo. Los valores a reportar en dólares son a dos cifras decimales (sin redondeos).

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.

1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Mes</i>	<i>Servicio</i>	<i>Empaquetado</i>	<i>Tipología</i>	<i>Medio de atención</i>	<i>Número de quejas</i>

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
<i>Telefonía fija</i>
<i>Telefonía móvil</i>
<i>Datos fijos</i>
<i>Datos móviles</i>
<i>Televisión por suscripción</i>

5. Empaquetado: Indicar si el servicio por el cual se presenta la queja, clasificada dentro de la tipología del numeral 6 del presente formato, se encuentra dentro de un paquete con más servicios. [SI/NO].

6. 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.*
- *Portabilidad numérica.*
- *Cambio pospago a prepago.*

C. Roaming Internacional.

- *Activación sin autorización.*
- *Falta de información.*
- *No controles de consumo.*
- *Facturación.*
- *Calidad del servicio.*

D. Calidad/ Cobertura del servicio.

- *No disponibilidad del servicio.*
- *Caída de llamadas.*
- *No compensación informada.*
- *Intermitencia.*
- *No traslado a nuevo domicilio.*
- *Intento de llamada no exitosa.*

E. 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.*
- *Transferencia de saldos.*
- *Fraude en facturación.*
- *Cobro por reconexión.*

F. Mensajes de texto

- *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*

G. Medios de atención al usuario

- *Medios de atención al usuario.*

H. Equipos terminales

- *Hurto.*
- *Registro.*
- *Garantía.*
- *Reposición.*
- *Bandas.*

I. Otros**7. Medios de atención:** *Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.*

Medios de atención
Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Red social
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea
Otros

- 8. Número de quejas:** Corresponde al número total de quejas presentado en el mes de medición discriminado por tipología, servicio, empaquetado y medio de atención.

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.

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

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 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.
- 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.
- 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.
- Número de quejas presentadas:** Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.
- 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 reposición a favor	Número de recursos de reposición en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación

- 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. (numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución)

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
Red social
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".

SECCIÓN 5. OTROS

FORMATO T.5.1. USO DE NUMERACIÓN

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que tengan numeración asignada.

A. IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN

Periodicidad: Semestral

Contenido: Semestral

Plazo: Hasta 31 días calendario después de finalizado el semestre.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Semestre	NDC	Inicio	Fin	Clase	NIU	NIOU	Especificación NIOU

Debe diligenciarse el estado de implementación de cada uno de los bloques de numeración asignados, especificando los usos dados a la numeración implementada en otros usos.

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero de cuatro dígitos.

2. Semestre: Semestre para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

3. NDC: Indicativo nacional de destino.

4. Inicio: Número que identifica el inicio de un bloque de numeración.

5. Fin: Número que identifica el final de un bloque de numeración.

6. Clase: Se debe especificar el uso dado a la numeración. Las opciones son:

Clase
Acceso a Internet
Acceso a Internet por demanda
Acceso fijo satelital
Acceso móvil satelital
Datos y aplicaciones móviles
Servicios de Cobro revertido
Servicios de Tarifa con prima
Telefonía fija
Telefonía móvil
Telefonía móvil rural
Teléfonos públicos
Otros servicios

7. NIU: Cantidad de números del correspondiente bloque de numeración asignados e implementados en la red, que están siendo utilizados efectivamente por los usuarios finales de los servicios de comunicaciones. Dichos números incluyen los donados a otros proveedores de redes y servicios en virtud de la portabilidad numérica.

8. NIOU: Cantidad de números del correspondiente bloque de numeración asignados que se encuentran implementados en la red pero que no están siendo utilizados por usuarios. Esta numeración incluye, entre otras, la numeración programada en la red y disponible para la venta de líneas, la numeración destinada para pruebas, la numeración devuelta por los usuarios y que no se reusa por un periodo de tiempo establecido.

9. Especificación NIOU: Campo para especificar los usos dados a la numeración implementada en la red pero que no está siendo usada por usuarios.

B. PREVISIÓN DE NUMERACIÓN

Periodicidad: Anual

Contenido: Anual

Plazo: Hasta el 31 de enero de cada año.

1	2	3	4
Año	NDC	Numeración asignada	Previsión de necesidades

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero de cuatro dígitos.

2. NDC: Indicativo nacional de destino.

3. Numeración asignada: Cantidad total de numeración asignada al proveedor asignatario, en cada uno de los NDC.

4. Previsión de necesidades: Cantidad total de numeración que el proveedor asignatario proyecta tener asignada en cada uno de los NDC, al finalizar el año de realización del reporte.

FORMATO T.5.2. REPORTE DE INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS.

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 móviles que habilitan en su red el uso de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD.

A. TRÁFICO

1	2	3	4	5		6
Año	Trimestre	Mes	Código Corto	Tráfico cursado SMS		Tráfico cursado USSD
				Tráfico MT	Tráfico MO	

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. Código corto: Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

5. Tráfico cursado SMS: Número de mensajes SMS cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el terminal móvil (MT) y originado en el terminal móvil (MO).

6. Tráfico cursado USSD: Número de sesiones USSD establecidas para cada uno de los códigos en funcionamiento.

B. INGRESOS

1	2	3	4	5		6	
Año	Trimestre	Mes	Código Corto	Facturación usuarios		Ingresos PRST	
				SMS	USSD	SMS	USSD

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. Código corto: Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

5. Facturación usuarios: Corresponde al monto facturado (en pesos colombianos) por código corto a los usuarios (sin importar la modalidad de pago -prepago o pospago-) por el proveedor de redes y servicios móviles por concepto de la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). No incluye IVA.

6. Ingresos PRST: Corresponde a los ingresos (en pesos colombianos) causados en el mes de reporte por la remuneración por el uso de la red del PRST por parte de los PCA o integradores tecnológicos con ocasión de la provisión de servicios basada en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). No incluye IVA. En caso de que a través del código corto reportado el PRST actúe como PCA, deberá diligenciar este campo con "0".

C. USUARIOS

1	2	3	4	5	
Año	Trimestre	Mes	Código Corto	Usuarios	
				SMS	USSD

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. Código corto: Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basada en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

5. Usuarios: Corresponde al número de usuarios únicos por código corto, durante el mes de reporte, que hacen uso de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) para el acceso a contenidos y aplicaciones.

FORMATO T.5.3 IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN DE REDES Y SERVICIOS DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE.

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 10 días hábiles posteriores a la implementación inicial del recurso, o a la modificación de la implementación autorizada por la CRC.

Este formato deberá ser diligenciado por los asignatarios de recursos de identificación asociados a redes y servicios de televisión radiodifundida digital, dentro de los diez días hábiles posteriores a la realización de la implementación inicial de los mismos, o dentro de los diez días hábiles posteriores a la implementación de una modificación previamente autorizada por la CRC.

Información general:

1	2	3	4
Tipo de Identificador	Identificador	Nombre de la red	Tipo de Red

1. Tipo de identificador: Corresponde al identificador del cual se reportará el uso. Las opciones para este campo serían:

- Identificador de Red
- Identificador de Trama de Transporte
- Identificador de Servicio

2. Identificador: Corresponde al número decimal asignado por la CRC asociado al identificador.

3. Nombre de la red: Corresponde al nombre de identificación de la red en la cual se implementó el recurso de identificación.

4. Tipo de red: Corresponde a la cobertura de la red en la que se implementó el recurso de identificación. Las opciones para este campo son:

- RN: Redes nacionales.
- RR: Redes regionales.
- RL: Redes locales.

Información específica:

- Si el reporte se refiere al identificador de trama de transporte (Transport Stream ID), se deberán reportar, además de la información general, los siguientes datos:

A	B	C
Municipios que cubre	PLP	Multiplex

A. Municipios que cubre: Corresponde a los municipios que cubre el recurso de identificación. 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.

B. PLP: Código de la tubería de capa física

C. Multiplex: indicar el tipo de multiplex (nacional o regional). En caso de ser regional se deberá indicar a que región corresponde.

- Si el reporte se refiere a identificadores de servicio, se deberán reportar, además de la información general, los siguientes datos:

A	B	C
Municipios que cubre	Nombre de servicio	Canal y frecuencia

A. Municipios que cubre: Corresponde a los municipios que cubre el recurso de identificación. 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.

B. Nombre del servicio: Corresponde al nombre con el que se denomina el servicio que señala el recurso de identificación.

C. Canal y frecuencia: Canal radioeléctrico y frecuencia central en MHz asociada al Identificador de servicio.

FORMATO T.5.4. IMPLEMENTACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN.

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días posteriores a la implementación inicial del código de punto de señalización, o de la realización de cambios en la implementación inicial del mismo.

Este formato deberá ser diligenciado por los asignatarios de códigos de punto de señalización nacional o internacional.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Región	Zona	Punto	Tipo de región de señalización	Tipo de punto de señalización	Nombre del nodo	Marca	Modelo	Municipio	Fecha de puesta en marcha

1. Región: Corresponde al identificador de la región geográfica nacional o internacional en la que se encuentra el punto de señalización.

2. Zona: Corresponde al identificador de la zona, dentro de la región geográfica correspondiente, en donde está ubicado el punto de señalización.

3. Punto: Corresponde al identificador del punto de señalización nacional o internacional perteneciente a una zona y región específicas.

4. Tipo de región de señalización: Corresponde al carácter nacional o internacional del código de punto de señalización.

5. Tipo de punto de señalización: Corresponde a la función que cumple el punto de señalización (PS, PTS, PS/PTS).

6. Nombre del nodo: Corresponde al nombre que el asignatario del punto de señalización le haya dado al nodo en el que se programa este.

7. Marca: Corresponde a la marca del equipo en el que se implementa el código de punto de señalización.

8. Modelo: Corresponde al modelo del equipo, otorgado por la marca, en el que se implementa el código de punto de señalización

9. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica del equipo en donde se implementa el código de punto de señalización. 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.

10. Fecha de puesta en marcha: Corresponde a la fecha en la que comienza a operar efectivamente en la red nacional o internacional el código de punto de señalización, en formato DD/MM/AAAA.

FORMATO T.5.5. IMPLEMENTACIÓN DE INDICATIVOS DE RED PARA EL SERVICIO MÓVIL - MNC

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días posteriores a la implementación inicial del MNC.

Este formato deberá ser diligenciado por los asignatarios de los MNC.

1	2
Código MNC	Fecha de puesta en marcha

1. Código MNC: Corresponde al código al que se refiere el reporte.

2. Fecha de puesta en marcha: Corresponde a la fecha en la que comienza a operar efectivamente en la red el indicativo de red para el servicio móvil – MNC, en formato DD/MM/AAAA.

FORMATO T.5.6. IMPLEMENTACIÓN DE LOS NÚMEROS DE IDENTIFICADOR DE EXPEDIDOR - IIN

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días posteriores a la implementación inicial del IIN.

Este formato deberá ser diligenciado por los asignatarios de los IIN.

1	2
Número IIN	Fecha de puesta en marcha

1. Número IIN: Corresponde al número IIN al que se refiere el reporte.

2. Fecha de puesta en marcha: Corresponde a la fecha en la que comienza a operar efectivamente en la red el número de identificador de expedidor - IIN, en formato DD/MM/AAAA.

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.

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.

FORMATO T.5.8. PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB.

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días posteriores a la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB al interior de sus redes, o hasta 15 días posteriores a la modificación de alguno de los parámetros descritos en el presente formato en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB previamente programado.

Este formato deberá ser diligenciado por los PRST que lleven a cabo la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB al interior de sus redes, o que modifiquen alguno de los parámetros descritos en el presente formato en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB previamente programado.

1	2	3	4	5	6
#ABB	Número de enrutamiento	Municipio	Nombre del Asignatario	NIT del Asignatario	Servicio ofrecido

- 1. #ABB:** Corresponde al número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB asignado o enrutado por el PRST que realiza el reporte.
- 2. Número de enrutamiento:** Corresponde al número geográfico o no geográfico E.164 al que el PRST debe redirigir la llamada cuando un usuario de su red acceda al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB.
- 3. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica en el que se deberá programar 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.
- 4. Asignatario:** Corresponde a la persona jurídica que ha solicitado a un PRST la asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura - #ABB para la prestación de un determinado servicio de interés general.
- 5. NIT del asignatario:** Corresponde al Número de Identificación Tributaria – NIT de la persona jurídica que ha solicitado al PRST la asignación del número.
- 6. Servicio ofrecido:** Corresponde a la descripción del servicio que ofrece el asignatario bajo el número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada de estructura - #ABB.

CAPÍTULO 3. REPORTES DE INFORMACIÓN SERVICIOS POSTALES**SECCIÓN 1. MERCADOS****FORMATO P.1.1. INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

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.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Año	Trimestre	Mes	Tipo de envío	Tipo de objeto	Ámbito	Código municipio origen	Código municipio destino	Código país origen	Código país destino	Rango de peso	Ingresos	Número total de envíos

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 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.
- 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.
- Tipo de objeto:** Se refiere a los tipos de objetos por los cuales se generaron ingresos:
 - Documentos:** Se entienden por documentos las cartas y los impresos. Las cartas incluyen toda comunicación escrita de carácter personal con indicación de remitente y destinatario, movilizada por las redes postales; en el caso de los impresos se incluye toda clase de impresión en papel u otro material como folletos, catálogos, prensa periódica y revistas. Los documentos tendrán un peso máximo de dos (2) kg.
 - Paquetes:** Contemplan todos aquellos objetos postales que no puedan ser clasificados como documentos, incluyendo los pequeños paquetes.
- 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 las que fue recibido por el operador.
 - Internacional de salida:** Envíos desde Colombia hacia el exterior.
 - Internacional de entrada:** Envíos desde el exterior hacia Colombia.
- Código municipio origen:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se originó el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.

- 8. Código municipio destino:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se entregó al destinatario el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.
- 9. Código país origen:** Código del país de origen del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.
- 10. Código país destino:** Código del país de destino del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.
- 11. Rango de peso:** Los rangos de peso definidos son:

Rango de peso
Hasta 200gr
Mayor a 200gr y hasta 1kg
Mayor a 1Kg y hasta 2Kg
Mayor a 2Kg y hasta 3Kg
Mayor a 3Kg y hasta 4Kg
Mayor a 4Kg y hasta 5Kg

- 12. Ingresos:** Indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos colombianos (sin impuestos), asociados a los envíos movilizados durante el periodo de reporte por el operador del servicio de mensajería expresa, por tipo de envío y ámbito; es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por el o los usuarios remitentes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado. No se deben incluir los ingresos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.
- 13. Número total de envíos:** Indicar la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados durante el período de reporte, por tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado (número entero, sin decimales). No se deben incluir los envíos recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión.

FORMATO P.1.2. INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO.

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Año	Trimestre	Mes	Tipo de objeto	Tipo de servicio	Tipo de correo	Tipo de cliente	Tipo de remitente	Tipo de envío	Ámbito	Código municipio origen	Código municipio destino	Código país origen	Código país destino	Rango de peso	Ingresos	Número total de envíos

- 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. Tipo de objeto:** Se refiere a los tipos de objetos por los cuales se generaron ingresos:

- **Documentos:** Se entienden por documentos las cartas y los impresos. Las cartas incluyen toda comunicación escrita de carácter personal con indicación de remitente y destinatario, movilizada por las redes postales; en el caso de los impresos se incluye toda clase de impresión en papel u otro material como folletos, catálogos, prensa periódica y revistas. Los documentos tendrán un peso máximo de dos (2) kg.
 - **Paquetes:** Contemplan todos aquellos objetos postales que no puedan ser clasificados como documentos, incluyendo los pequeños paquetes.
- 5. 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**
- 6. Tipo de correo:** Se refiere a los siguientes tipos de correo:
- **Correo – SPU:** Son los servicios de correo pertenecientes al Servicio Postal Universal.
 - **Correo – No SPU:** Son los servicios de correo que no pertenecen al Servicio Postal Universal.
- 7. Tipo de cliente:** Se refiere a las siguientes categorías:
- **Área de reserva**
 - **Franquicia**
 - **Otro**
- 8. Tipo de remitente:** Se refiere al tipo de persona que impuso el envío:
- **Persona natural**
 - **Persona jurídica privada**
 - **Persona jurídica pública**
- 9. 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.
- 10. 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.
- 11. Código municipio origen:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se originó el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.
- 12. Código municipio destino:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se entregó al destinatario el envío postal. Este campo no se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.
- 13. Código país origen:** Código del país de origen del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de entrada.
- 14. Código país destino:** Código del país de destino del envío en código ISO 3166 - 1 numérico. Este campo solo se diligencia cuando el envío es de ámbito internacional de salida.
- 15. Rango de peso:** Los rangos de peso definidos son:

Rango de peso
Hasta 200g
Mayor a 200g y hasta 1Kg
Mayor a 1Kg y hasta 2Kg
Mayor a 2Kg y hasta 3Kg
Mayor a 3Kg y hasta 4Kg
Mayor a 4Kg y hasta 5Kg
Mayor a 5Kg y hasta 30Kg

16. Ingresos: Indicar el monto total de los ingresos operacionales expresado en pesos colombianos (sin impuestos), asociados a los envíos movilizados por el Operador Postal Oficial durante el periodo de reporte, por cada tipo de servicio, tipo de envío y ámbito; es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por el o los usuarios remitentes. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.

17. Número total de envíos: Indicar la cantidad total de objetos postales que fueron movilizados por el Operador Postal Oficial durante el periodo de reporte, por tipo de servicio, tipo de envío y ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado (número entero, sin decimales).

FORMATO P.1.3. TARIFA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA.

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Los operadores del servicio de mensajería expresa masiva deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con sus usuarios y con otros operadores postales de mensajería expresa masiva por concepto de interconexión, para aquellos casos en que se negocien volúmenes anuales iguales o superiores a cien mil (100.000) envíos, 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	Trayecto	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. Trayecto:**
 - **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.
 - **Especial:** Cuando los envíos son destinados a zonas apartadas o de difícil acceso
- 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 (debe incluir dos cifras decimales, sin impuestos) de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos movilizados en el periodo de reporte.
- 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.

SECCIÓN 2. CALIDAD

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.

1	2	3	4	5									
Año	Trimestre	Tipo de envío	Ámbito	Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega									
				D + 12	D + 24	D + 36	D + 48	D + 60	D + 72	D + 96	D + > 96		

- 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 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.

4. 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.

5. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega: Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados, dentro de un límite determinado de horas, es decir, cantidad de envíos en $D+n$, donde D representa la fecha de entrega del objeto postal por parte del usuario que envía y (n) el número de horas que transcurren entre esa fecha y la fecha de entrega al destinatario. No incluye los objetos postales tramitados por acceso y uso de la red a otros operadores postales.

- $D+12$: envíos entregados a más tardar 12 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+24$: envíos entregados a más tardar 24 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+36$: envíos entregados a más tardar 36 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+48$: envíos entregados a más tardar 48 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+60$: envíos entregados a más tardar 60 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+72$: envíos entregados a más tardar 72 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+96$: envíos entregados a más tardar 96 horas después de su imposición en la red postal.
- $D+>96$: envíos entregados en más de 96 horas después de su imposición en la red postal.

FORMATO P.2.2. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - 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.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Tipo de envío	Ámbito	Número de objetos postales enviados	Número de objetos postales entregados en buen estado	Número de objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito

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 envío:

- **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser repartido hacia 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.

4. 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 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.

5. Número de objetos postales enviados: Corresponde a los objetos postales impuestos por los usuarios remitentes y admitidos por el operador de servicios postales con el fin de que sean transportados, clasificados y entregados a los usuarios destinatarios, a través de las redes postales del operador.

6. Número de objetos postales entregados en buen estado: Corresponde a los objetos postales entregados al destinatario o devueltos al remitente en las mismas condiciones en las cuales fue recibido o admitido por el operador postal, es decir objetos que no presentan daño.

7. Número objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito: Indicar el número de objetos postales perdidos, expoliados o averiados por fuerza mayor o caso fortuito.

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 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 durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.

FORMATO P.2.4. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO - 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	Tipo de servicio	Tipo de envío	Ámbito	Cantidad de objetos expoliados	Cantidad de objetos perdidos	Cantidad de objetos averiados	Cantidad de objetos entregados al destinatario en buen estado	Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado

- 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 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**
- 4. 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 una cantidad plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a una cantidad plural de destinatarios.

5. 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.

6. Cantidad de objetos expoliados: Número de objetos postales expoliados.

7. Cantidad de objetos perdidos: Número de objetos postales perdidos.

8. Cantidad de objetos averiados: Número de objetos postales averiados.

9. Cantidad de objetos entregados al destinatario en buen estado: Número de objetos entregados por operador al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

10. Cantidad de objetos devueltos al remitente en buen estado: Número de objetos entregados por el operador al remitente, en aquellos casos en los que no fue posible entregarlo al destinatario, en las mismas condiciones en las que fue recibido por el operador.

SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN

FORMATO P.3.1. INGRESOS Y ENVÍOS POR INTERCONEXIÓN

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

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 que presten la interconexión a otro operador.

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Mes	Operador interconectado	Ámbito	Rango de peso	Ingresos	Número total de envíos

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. Operador interconectado: NIT del operador a quien se le presta la interconexión.

5. 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:** Envíos desde Colombia hacia el exterior y viceversa.

6. Rango de peso: Los rangos de peso definidos son:

Rango de peso
Hasta 200gr
Mayor a 200gr y hasta 1kg
Mayor a 2Kg y hasta 3Kg
Mayor a 3Kg y hasta 4Kg
Mayor a 4Kg y hasta 5Kg

7. Ingresos: Monto total de los ingresos operacionales (sin impuestos), asociados a los objetos postales recibidos de otro operador postal por concepto de interconexión y movilizados durante el periodo de reporte, es decir, los ingresos que se recibirían por la movilización de los objetos postales entregados por otro operador postal por concepto de interconexión. Los ingresos se deben reportar por cada rango de peso indicado.

8. Número total de envíos: Cantidad total de objetos postales que fueron recibidos de otros operadores por concepto de interconexión y movilizados durante el período de reporte, por ámbito. El número de envíos se debe reportar por cada rango de peso indicado (número entero, sin decimales).

SECCIÓN 4. USUARIOS**FORMATO P.4.1. PQR POSTALES**

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, el operador postal oficial como operador del servicio de correo y los operadores postales habilitados para prestar servicios postales de pago.

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Tipo de servicio postal	Tipo de PQR	Medio de atención	Otro medio de atención	Número de PQR	Tiempo promedio de respuesta

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 servicio postal:

- Mensajería expresa.
- Correo.
- Servicios de giros nacionales y/o internacionales.

4. Tipo de PQR:

- Deficiencia en la atención al usuario: Esta deficiencia aborda la atención al usuario prestada en cualquiera de los medios dispuestos por el Operador de Servicios Postales para tal fin.
- Deficiente información al usuario: Comprende la deficiencia en la claridad, veracidad, suficiencia, precisión, completitud, oportunidad y gratuidad en la información suministrada al usuario en cualquiera de los medios de atención dispuestos por el Operador de Servicios Postales para tal fin.
- Incumplimiento en tiempos de entrega
- Avería del objeto postal
- Pérdida del objeto postal
- Explotación del objeto postal
- Incumplimiento en reexpedición objeto postal (cuando se requiera)
- No recepción de PQR
- Otros
- Cumplimiento de una orden de la SIC
- Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales

- *Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal*
- *Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas*
- *Solicitudes o requerimientos de información: Comprende el requerimiento de información presentado por el usuario con fines informativos y que guarda relación con las condiciones de prestación de los servicios postales.*

5. Medio de atención:

- *Oficina*
- *Línea telefónica*
- *Página web*
- *Otro*

6. Otro medio de atención: *En caso de que se elija la opción "Otro" en el campo 5, se debe incluir el o los medios de atención a los que se hace referencia.*

7. Número de PQR: *Indicar el número de PQR recibidas en el periodo de reporte por cada tipo*

8. Tiempo promedio de respuesta: *Indicar el tiempo promedio, en días hábiles, de respuesta a las PQR por cada tipo.*

SECCIÓN 5. OTROS**FORMATO P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Periodicidad: Semestral

Contenido: Mensual

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
<i>Año</i>	<i>Semestre</i>	<i>Mes</i>	<i>Código municipio</i>	<i>Latitud</i>	<i>Longitud</i>	<i>Código único de identificación del punto de atención</i>	<i>Nombre del punto de atención</i>	<i>Tipo de punto de atención</i>	<i>Nombre del colaborador</i>	<i>Servicio que presta</i>	<i>Tipo de personal que atiende</i>	<i>Tipo de evento reportado</i>	<i>Atención de PQR</i>	<i>Solicitudes de indemnización</i>

- 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. Mes:** *Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.*
- 4. Código 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.*

- 5. 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.
- 6. 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.
- 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. Servicio que presta:** Se deben tener en cuenta las opciones que se listan a continuación.

Tipo de servicio
Mensajería expresa (Admisión)
Correo (Admisión)
Giros nacionales (Admisión)
Giros internacionales (Admisión)
Mensajería expresa (Entrega)
Correo (Entrega)
Giros nacionales (Entrega)
Giros internacionales (Entrega)

- 12. 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.
- 13. Tipo de evento reportado:** Corresponde al evento que se reporta sobre el punto de atención, los eventos pueden ser: nuevo punto de atención, modificación de datos del punto de atención y cierre del punto de atención. Entiéndase por modificación cambios relacionados con dirección o colaborador.
- 14. Atención de PQR:** Indicar si en el punto de atención se realiza atención de PQR.
- 15. Solicitudes de indemnización:** Indicar si en el punto de atención el usuario puede solicitar la indemnización por avería, pérdida o expoliación del objeto postal.

FORMATO P.5.2. CENTROS DE CLASIFICACIÓN*Periodicidad: Anual**Contenido: Anual**Plazo: Hasta el 15 de febrero de cada año.*

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa y por el operador postal oficial como operador habilitado para prestar el servicio de correo.

*Los **Centros de Clasificación** son aquellos sitios donde se realizan las funciones principales de clasificación de los objetos postales, con corte al último día del período de reporte. Estos centros de clasificación se conectan entre ellos para el trámite del tráfico nacional y con el exterior para el trámite del tráfico internacional postal. Estos elementos son el corazón de la red, pues en ellos se procesa la mayor cantidad de información sobre origen y destino de las piezas, decisiones de enrutamiento conforme se haya diseñado la red y desde donde se puede controlar y medir el comportamiento de la red.*

1	2	3	4
<i>Año</i>	<i>Código municipio</i>	<i>Latitud</i>	<i>Longitud</i>

- Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos*
- Código municipio:** *Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE, del municipio en el cual se ubica cada uno de los centros de clasificación.*
- Latitud:** *Coordenada de latitud de cada centro de clasificación cubierto en el sistema de coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales (DD) con seis (6) cifras decimales.*
- Longitud:** *Coordenada de longitud de cada centro de clasificación cubierto en el sistema de coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales (DD) con seis (6) cifras decimales.*

FORMATO P.5.3 NÚMERO DE EMPLEOS*Periodicidad: Anual**Contenido: Anual**Plazo: Hasta el 15 de febrero de cada año.*

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa y por el operador postal oficial como operador habilitado para prestar los servicios de mensajería expresa y correo. El número de empleos se debe reportar con corte al último día del período de reporte

1	2	3
<i>Año</i>	<i>Tipo de empleo</i>	<i>Número de empleados</i>

- Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero de cuatro dígitos*
- Tipo de empleo:**
 - Empleos directos con horario completo:** *Corresponde a los trabajadores contratados de manera directa por el operador o por los colaboradores del operador, que cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.*
 - Empleos directos con horario parcial:** *Corresponde a los trabajadores contratados de manera directa por el operador o por los colaboradores del operador, que no cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.*
 - Empleos indirectos:** *Corresponde a los trabajadores contratados por parte del operador postal o por sus colaboradores a través de empresas especializadas en el suministro de personal (temporales o outsourcing).*

3. Número de empleados: Cantidad de trabajadores, según el tipo de empleo, existentes al último día del periodo de reporte."

ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 7 del Acuerdo CNTV 01 de 2006, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 7o. AUTORREGULACIÓN. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente acuerdo, los operadores del servicio de televisión deberán implementar mecanismos de autorregulación y autocontrol para la emisión de publicidad de que trata este reglamento."

ARTÍCULO 16. Sustituir las referencias al "Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016" que se realizan en los artículos 2.1.25.7.4. y 2.1.27.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.4.3." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 17. Sustituir la referencia al "Formato 4.3." que se realiza en el artículo 2.1.27.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.4.2." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 18. Sustituir las referencias al "Formato 45" que se realizan en los artículos 5.2.2.3., 5.2.2.4., 5.2.2.5, 5.2.2.6 y 5.2.2.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.2.1." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 19. Sustituir las referencias al "Formato 5.1." que se realizan en los artículos 6.2.2.1, 6.2.2.2 y 6.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.5.1." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 20. Sustituir la referencia al "Formato 5.2." que se realiza en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.5.2." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 21. Sustituir la referencia al "Formato 5.3." que se realiza en el artículo 6.11.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el "Formato T.5.3." que se establece en la presente resolución.

ARTÍCULO 22. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales deberán tener en cuenta las siguientes condiciones para la implementación y el reporte de los formatos:

22.1. Reportes de información a través de los formatos vigentes previo a la expedición del presente Acto Administrativo: Los formatos vigentes previo a la expedición del presente Acto Administrativo, seguirán reportándose como se señala en las tablas A y B que se presentan a continuación:

Tabla A. Reportes de información de servicios de telecomunicaciones

(Formatos del Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 vigentes previo a la expedición de la presente resolución)

Sección	Formato	Periodicidad	Último periodo de información a reportar	Fecha máxima para realizar el último reporte
Mercados	Formato 1.1. Ingresos.	Trimestral	4T 2021	2 de marzo de 2022
Mercados	Formato 1.2. Suscriptores por planes individuales y empaquetados de servicios fijos	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.3. Líneas en servicio y tráfico telefonía local	Trimestral	1T 2022	15 de mayo de 2022
Mercados	Formato 1.4. Tráfico telefonía larga distancia.	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.5. Acceso fijo a Internet.	Trimestral	1T 2022	15 de mayo de 2022
Mercados	Formato 1.6. Ingresos por tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.7. Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.8. Mensajería de texto (SMS).	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.9. Acceso móvil a internet.	Trimestral	4T 2021	15 de febrero de 2022
Mercados	Formato 1.10 Tráfico y valores facturados por concepto de llamadas fijo móvil.	Trimestral	2T 2021	15 de agosto de 2021

Sección	Formato	Periodicidad	Último periodo de información a reportar	Fecha máxima para realizar el último reporte
Mercados	Formato 1.11. Reglas de precio mayorista para larga distancia internacional.	Mensual	Junio de 2021	-
Calidad	Formato 2.1. Información de indicadores de calidad para los servicios de televisión	Semestral	1S 2021	31 de julio de 2021
Calidad	Formato 2.2 Indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil.	Mensual	Junio de 2021	-
Calidad	Formato 2.4. Indicadores de calidad para servicios de datos móviles basados en mediciones de gestores de desempeño.	Mensual	Junio de 2021	-
Calidad	Formato 2.5. Indicadores de calidad para el servicio de voz fija. calidad de voz de extremo a extremo (Voz_Ext_Ext).	Trimestral	2T 2021	-
Calidad	Formato 2.6. Indicadores de calidad para el servicio de datos fijos.	Trimestral	2T 2021	-
Calidad	Formato 2.7 Indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles.	Mensual	Junio de 2021	-
Calidad	Formato 2.8 Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G.	Trimestral	2T 2021	-
Acceso e IX	Formato 3.1. Conectividad nacional e internacional a internet.	Anual	2020	-
Acceso e IX	Formato 3.2. Servicio de transporte entre los municipios del país.	Trimestral	3T 2021	15 de octubre de 2021
Acceso e IX	Formato 3.3. Servicio portador en conexión internacional.	Anual	2020	-
Acceso e IX	Formato 3.4. Acuerdos de acceso e Interconexión.	Eventual	Julio 2020	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción el acuerdo.
Acceso e IX	Formato 3.5. Ofertas de acceso a cabezas de cable submarino.	Eventual	Julio 2020	-
Acceso e IX	Formato 3.6. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones	Eventual	Julio 2020	-
Acceso e IX	Formato 3.7. Roaming Automático Nacional.	Trimestral	4T 2021	15 de enero de 2022
Usuarios	Formato 4.2. Información de roaming internacional	Trimestral	2T 2021	15 de agosto de 2021
Usuarios	Formato 4.3. Monitoreo de quejas	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Usuarios	Formato 4.4. Indicadores de quejas y peticiones	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Otros	Formato 5.1. Uso de numeración	Anual	2020	-
Otros	Formato 5.2. Reporte de información de códigos cortos.	Trimestral	2T 2021	15 de julio de 2021
Otros	Formato 5.3 Implementación de recursos de identificación de redes y servicios de televisión radiodifundida digital terrestre	Eventual	Julio 2020	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la implementación del recurso
Otros	Formato 5.4. Implementación de códigos de punto de señalización	Eventual	Julio 2020	Dentro de los 15 días posteriores a la implementación del recurso
Otros	Formato 5.5. Implementación de indicativos de red para el servicio móvil – MNC	Eventual	Julio 2020	
Otros	Formato 5.6. Implementación de los números de identificador de expedidor – IIN	Eventual	Julio 2020	
Otros	Formato 5.7. Implementación de enrutamiento de números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY	Eventual	Julio 2020	
Otros	Formato 5.8. Programación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB	Eventual	Julio 2020	

Tabla B. Reportes de información de servicios de postales

(Formatos del Capítulo 3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, vigentes previo a la expedición de la presente resolución)

Sección	Formato	Periodicidad	Último periodo de información a reportar	Fecha máxima para realizar el último reporte
Mercados	Formato 1.1. Ingresos y envíos del servicio del servicio de mensajería expresa	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Mercados	Formato 1.2. Ingresos y envíos del servicio de correo	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Mercados	Formato 1.3. Ingresos y envíos de servicios postales de pago y servicios financieros de correos	Trimestral	4T 2021	30 de enero de 2022
Mercados	Formato 1.4. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva	Trimestral	4T 2021	30 de enero de 2022
Mercados	Formato 1.5. Acuerdos de mensajería expresa masiva y de interconexión	Eventual	Julio 2020	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de suscripción el acuerdo.
Calidad	Formato 2.1. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – mensajería expresa	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Calidad	Formato 2.2. Cantidad de giros nacionales disponibles servicios postales nacionales.	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Calidad	Formato 2.3. Cantidad de objetos entregados en buen estado – mensajería expresa	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Acceso e IX	Formato 3.1. Ingresos y envíos por interconexión.	Trimestral	2T 2021	30 de julio de 2021
Usuarios	Formato 4.1. PQRs postales	Trimestral	4T 2021	30 de enero de 2022
Otros	Formato 5.1. Puntos de atención al público	Anual	2020	-
Otros	Formato 5.2. Centros de clasificación	Anual	2020	-
Otros	Formato 5.3. Número de empleos	Anual	2020	-

22.2. Reportes de información a través de los formatos del nuevo título de reportes.

El primer reporte de información que deben realizar los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales a través de los formatos establecidos en el Título de Reportes de Información que se actualiza mediante la presente resolución, lo deberán efectuar de acuerdo con señalado en las tablas C y D que se presentan a continuación y teniendo en cuenta su nueva numeración:

Tabla C. Reportes de información de servicios de telecomunicaciones- Formatos T

(Formatos del Capítulo 2 bajo la nueva numeración)

Sección	Formato	Periodicidad	Primer periodo de información a reportar	Fecha máxima primer reporte
Mercados	Formato T.1.1. Ingresos	Trimestral	1T 2022	30 de mayo de 2022
Mercados	Formato T.1.2. planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos	Semestral	2S 2021	30 de enero de 2022
Mercados	Formato T.1.3. Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados.	Trimestral	1T 2022	15 de mayo de 2022
Mercados	Formato T.1.4. Líneas-y valores facturados o cobrados de servicios móviles individuales y empaquetados.	Trimestral	1T 2022	15 de mayo de 2022
Mercados	Formato T.1.5. Acceso móvil a internet	Trimestral	1T 2022	15 de mayo de 2022
Mercados	Formato T.1.6. Ingresos por tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles.	Trimestral	1T 2022	30 de abril de 2022
Mercados	Formato T.1.7. Tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles	Trimestral	1T 2022	30 de abril de 2022
Mercados	Formato T.1.8. Mensajería de texto (SMS)	Anual	Año 2022	15 de febrero de 2023
Calidad	Formato T.2.1. Información de indicadores de calidad para los servicios de televisión	Semestral	2S 2021	31 de enero de 2022
Calidad	Formato T.2.2 Indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021

Sección	Formato	Periodicidad	Primer periodo de información a reportar	Fecha máxima primer reporte
Calidad	Formato T.2.3. Indicadores de calidad para servicios de datos móviles basados en mediciones de gestores de desempeño	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato T.2.4. Indicadores de calidad para el servicio de datos fijos	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato T.2.5. Indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato T.2.6. Indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas para tecnología de acceso 3G	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Acceso e Ix	Formato T.3.1. Servicio de transporte entre los municipios del país	Anual	Año 2021	31 de enero de 2022
Acceso e Ix	Formato T.3.2. Acuerdos de acceso y/o interconexión	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	Dentro de los 10 días hábiles siguientes después a la fecha de suscripción del acuerdo
Acceso e Ix	Formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	Hasta 10 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo
Acceso e Ix	Formato T.3.4. Ingresos Roaming Automático Nacional	Trimestral	1T 2022	15 de abril de 2022
Usuarios	Formato T. 4.1. Información de Roaming Internacional	Trimestral	3T 2021	15 de octubre de 2022
Usuarios	Formato T.4.2. Monitoreo de Quejas.	Trimestral	4T 2021	30 de enero de 2022
Usuarios	Formato T.4.3. Indicadores de quejas y peticiones	Trimestral	4T 2021	30 de enero de 2022
Otros	Formato T.5.1. Uso de numeración - A. Implementación de numeración	Semestral	2S 2021	31 de enero de 2022
Otros	Formato T.5.1. Uso de numeración - B. Previsión de numeración-	Anual	2021	31 de enero de 2022
Otros	Formato T.5.2. Reporte de información de códigos cortos.	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Otros	Formato T.5.3 Implementación de recursos de identificación de redes y servicios de televisión radiodifundida digital terrestre	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la implementación del recurso
Otros	Formato T.5.4. Implementación de códigos de punto de señalización	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	Dentro de los 15 días posteriores a la implementación del recurso.
Otros	Formato T.5.5. Implementación de indicativos de red para el servicio móvil - MNC	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	
Otros	Formato T.5.6. Implementación de los números de identificador de expedidor - IIN	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	
Otros	Formato T.5.7. Implementación de enrutamiento de números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	
Otros	Formato T.5.8. Programación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB	Eventual	A partir del 1 de agosto de 2021	

Tabla D. Reportes de información de servicios de postales- Formatos P
(Formatos del Capítulo 3 bajo la nueva numeración)

Sección	Formato	Periodicidad	Primer periodo de información a reportar	Fecha máxima primer reporte
Mercados	Formato P.1.1. Ingresos y envíos del servicio de mensajería expresa	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Mercados	Formato P.1.2. Ingresos y envíos del servicio de correo	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Mercados	Formato P.1.3. Tarifa para los servicios de mensajería expresa masiva	Trimestral	1T 2022	30 de abril de 2022

Sección	Formato	Periodicidad	Primer periodo de información a reportar	Fecha máxima primer reporte
Calidad	Formato P.2.1. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega – mensajería expresa	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato P.2.2. Cantidad de objetos entregados en buen estado - mensajería expresa	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato P.2.3. Cantidad de objetos entregados a tiempo - SPU	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Calidad	Formato P.2.4. Cantidad de objetos entregados en buen estado - SPU	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Acceso e IX	Formato P.3.1. Ingresos y envíos por interconexión	Trimestral	3T 2021	30 de octubre de 2021
Usuarios	Formato P.4.1. PQR Postales	Trimestral	1T 2022	30 de abril de 2022
Otros	Formato P.5.1. Puntos de atención al público	Semestral	2S 2021	31 de enero de 2022
Otros	Formato P.5.2. Centros de clasificación	Anual	Año 2021	15 de febrero de 2022
Otros	Formato P.5.3 Número de empleos	Anual	Año 2021	15 de febrero de 2022

ARTÍCULO 23. DEROGATORIAS. La presente resolución deroga las siguientes disposiciones:

- Artículos 1, 2 y 5 de la Resolución CRC 3477 de 2011.
- Artículo 3 de la Resolución CRC 3477 de 2011 y su compilación en el artículo 2.6.16.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Artículos 1 y 7 de la Resolución CRC 3774 de 2012.
- Artículo 5 de la Resolución CRC 3774 de 2012, y su compilación en el artículo 9.2.1.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- Los formatos 1, 2 y 3 de la Resolución CRC 3774 de 2012, y su compilación en los anexos 9.7., 9.8., y 9.9. del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016
- Artículos 3 y 14 de la Resolución CRC 4735 de 2015.
- Artículo 2 de la Resolución CRC 4776 de 2015.
- Artículo 8 de la Resolución CRC 4841 de 2015.

ARTÍCULO 24. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **15 días del mes de julio de 2021**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


PAOLA BONTILLA CASTAÑO
 Presidente


SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
 Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-71-15

S.C.C. 14-07-21 Acta 413
 C.C.C. 11-06-21 Acta 1303

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto- Coordinadora de Diseño Regulatorio
 Elaborado por: Olga Cortés, Nicolle Cárdenas, Carlos Rueda, Luis Carlos Ricaurte, Humberto Prada, Adriana Barbosa, Laura Martínez, Guillermo Velásquez Ibáñez.