



# **SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA 2024**

Documento Soporte

**Coordinación de Política Regulatoria y Competencia**

Diciembre de 2024



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. COMENTARIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>4</b>
2.1. Comentarios generales	5
2.2. Sobre los objetivos del proyecto	10
2.3. Metodología de simplificación	13
2.4. Impacto, riesgos o desafíos del proyecto regulatorio	17
2.5. Espacios de participación	20
2.6. Otros comentarios	22
<b>3. ANTECEDENTES</b>	<b>26</b>
<b>4. OBJETIVOS DEL PROYECTO</b>	<b>27</b>
4.1. Objetivo general	27
4.2. Objetivos específicos	27
<b>5. APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019</b>	<b>28</b>
<b>6. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN</b>	<b>28</b>
<b>7. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN Y PROPUESTA REGULATORIA</b>	<b>30</b>
<b>7.1. MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>30</b>
7.1.1. Disposiciones regulatorias objeto de modificación	30
7.1.2. Disposiciones regulatorias objeto de eliminación	230
<b>7.2. MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN EN MATERIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES</b>	<b>235</b>
7.2.1. Disposiciones regulatorias objeto de modificación	236
7.2.2. Disposiciones regulatorias objeto de eliminación	246
<b>8. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR</b>	<b>248</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>248</b>
<b>10. ANEXOS</b>	<b>251</b>
<b>ANEXO 1. SUGERENCIAS DE SIMPLIFICACIÓN PLANTEADAS POR EL SECTOR QUE NO FUERON ACOGIDAS EN LA PROPUESTA REGULATORIA</b>	<b>252</b>

# SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA 2024

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), tiene el mandato de aplicar criterios de mejora normativa, siendo la simplificación regulatoria uno de los más destacados. En tal sentido, el artículo 19 de la referida ley ordena que la CRC, en ejercicio de sus funciones, debe adoptar una regulación que promueva entre otras, la simplificación regulatoria. Como consecuencia de lo anterior, el enfoque de simplificación se constituye como uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC<sup>1</sup>. Así, el enfoque de simplificación se aplica a lo largo de todo el ciclo de política regulatoria, con el objetivo de garantizar que las regulaciones sean claras, precisas, consistentes y eficaces, adaptándose a los avances tecnológicos y a los cambios del mercado.

En este contexto, ya en el pasado se han desarrollado diversas iniciativas con el propósito general de simplificar la regulación, entre las más destacadas se encuentra el proyecto de simplificación regulatoria llevado a cabo en 2018 denominado *Diseño y aplicación de una metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC* y que dio origen a la Resolución CRC 5586 de 2019, que permitió eliminar el 25% de la normativa que había entrado en desuso. A partir de dicha experiencia, y considerando el enfoque de simplificación como una perspectiva de continua aplicación, se ha identificado la necesidad de una nueva revisión y simplificación, tomando en cuenta la evolución del sector y la urgencia de contar con un marco regulatorio más eficiente, simple y claro.

Esta no es una práctica aislada de la CRC, debido a que, del análisis de las experiencias de Australia, Corea del Sur, Estados Unidos, México, Reino Unido y la Unión Europea en el documento de formulación de este proyecto, se encontró que los procesos de simplificación normativa en estos lugares también buscan eliminar regulaciones ineficaces, reducir las cargas administrativas (bajo un enfoque de costo-eficiencia) y mejorar la eficiencia operativa tanto para los reguladores como para los regulados. Aunado a lo anterior, se resalta que en estos países, al igual que en Colombia, es indispensable contar en todo momento con la participación no solo de los regulados sino de la ciudadanía.

Así las cosas, la CRC emprendió un proceso integral y estratégico de revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual dio como resultado el presente documento soporte. Este esfuerzo busca no solo mejorar la eficiencia en el cumplimiento y aplicación de la normativa, sino también fomentar una mayor calidad regulatoria de cara a los regulados y a los usuarios, en línea con las mejores prácticas en la gestión regulatoria. Como parte de esta iniciativa, se priorizó la interacción efectiva entre el regulador, los agentes regulados y los usuarios, para promover así un entorno normativo transparente y participativo. Adicionalmente, se busca la reducción de los costos de cumplimiento para los operadores y demás agentes involucrados, optimizando las diversas cargas administrativas y reconociendo la constante evolución de las realidades económicas.

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>.

<sup>2</sup> Disponible en: <https://crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-8>.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 3 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Este documento está organizado en diez partes. El primer capítulo corresponde a la presente introducción. En el segundo capítulo se presenta una síntesis de los comentarios generales recibidos por parte de la industria y el público en general sobre el documento de formulación y justificación del presente proyecto<sup>3</sup>. En el tercer capítulo se presentan los antecedentes de simplificación regulatoria desarrollados por la CRC. En el cuarto capítulo se expresan los objetivos del proyecto regulatorio. En el quinto capítulo se hace referencia a las medidas específicas implementadas en cumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019. En el sexto capítulo se describe la aplicación de la metodología de simplificación durante el curso del proyecto. En el séptimo capítulo se presentan los resultados de la aplicación de la metodología y, en consecuencia, la propuesta regulatoria. En el octavo capítulo se señala la oportunidad de participación del sector y del público en general mediante la recepción de comentarios sobre la propuesta regulatoria. En los capítulos nueve y diez se refieren la bibliografía utilizada y los anexos de este documento, respectivamente.

## 2. COMENTARIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La CRC publicó para conocimiento de los agentes interesados del sector, el Documento de Formulación del Proyecto «Simplificación Regulatoria 2024». En este documento se expuso el marco teórico, la justificación, los objetivos y la metodología del proyecto de simplificación. A dicho documento se anexaron los listados de normas y temáticas que podrían ser susceptibles de simplificación que fueron identificados con la consulta pública que se llevó a cabo entre el 30 de mayo y el 22 de julio de 2024 y de la revisión interna adelantada por la CRC.

El 28 de agosto de 2024, esta Comisión puso en conocimiento de todos los agentes interesados el documento publicado, con el objetivo que hasta el 1 de octubre de 2024 presentaran sus observaciones. Dentro de dicho término se recibieron comentarios por parte de los siguientes interesados:

REMITENTE	ABREVIATURA
<b>ASOCIACIÓN COLNODO</b>	COLNODO
<b>ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE COLOMBIA</b>	ASOTIC
<b>ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES</b>	ANDESCO
<b>ASOCIACIÓN NACIONAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	ASOMEDIOS
<b>ASOCIACIÓN NACIONAL DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERNET</b>	NAISP
<b>CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS</b>	CCMPC
<b>CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN – TELECARIBE</b>	TELECARIBE
<b>CANAL REGIONAL TELEPACÍFICO</b>	TELEPACÍFICO
<b>COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EDATEL S.A.</b>	TIGO
<b>COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC</b>	TELEFÓNICA
<b>COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.</b>	COMCEL
<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.</b>	ETB
<b>EYER GERMÁN BENAVIDES SÁNCHEZ</b>	GERMÁN BENAVIDES

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-22/Propuestas/documento-azul-simplificacion-normativa-2024.pdf>.



REMITENTE	ABREVIATURA
GLOBAL SYSTEM FOR MOBILE COMMUNICATIONS ASSOCIATION	GSMA
INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.S.	INALAMBRIA
INSITEL S.A.S.	INSITEL
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	MINTIC
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. EN REORGANIZACIÓN	PTC
RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.	SUPERGIROS
SECRETARÍA DEL COMITÉ DE DECISIONES CONJUNTAS DE PORTABILIDAD MÓVIL	CDC PORTABILIDAD
STARLINK COLOMBIA S.A.S.	STARLINK
SUMA MÓVIL S.A.S.	SUMA MÓVIL
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	SIC

Los comentarios presentados se clasifican entre comentarios generales y comentarios dirigidos a responder la consulta guiada contenida en el documento de formulación y justificación. Las propuestas de simplificación recibidas sobre disposiciones específicas de la regulación general se incorporaron al ejercicio de análisis y construcción de la propuesta regulatoria, como se explica en el capítulo de aplicación de la metodología de simplificación, de modo que a tales comentarios y propuestas no se hará referencia en este capítulo.

A continuación, se presentará un resumen de los comentarios recibidos de acuerdo con las temáticas relacionadas con el desarrollo del proyecto regulatorio, seguido de lo cual, en la siguiente sección, la CRC se pronunciará respecto de dichos comentarios.

## 2.1. Comentarios generales

### ANDESCO

Expone la importancia de simplificar la normativa para reducir las cargas regulatorias que limitan la inversión, innovación y competencia. Propone evitar regulaciones complejas y duplicadas, y sugiere revisar y actualizar las normas para adaptarlas a la realidad actual. Además, apoya una regulación equitativa para todos los actores del sector, incluyendo nuevos participantes como los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y *Over The Top* (OTT), para nivelar el campo de juego.

### ASOTIC

Destaca que el proyecto de simplificación regulatoria de la Resolución CRC 5050 de 2016 responde adecuadamente a los retos actuales del sector de telecomunicaciones. Este enfoque busca adaptar la normativa a la evolución tecnológica, eliminando disposiciones obsoletas debido al avance de nuevas tecnologías. Además, se propone simplificar la regulación para hacerla más comprensible y accesible, lo que facilita su aplicación y reduce el riesgo de incumplimiento. La iniciativa también fomenta la eficiencia al disminuir los costos de cumplimiento para los operadores, y se sugiere evaluar la resolución en relación con marcos regulatorios complementarios, como la protección de datos y la competencia, para mejorar su claridad y usabilidad.



El proyecto, según **ASOTIC**, está alineado con las necesidades del sector y refleja un entendimiento adecuado de los cambios tecnológicos y del mercado, así como de los riesgos de ineficiencia normativa. No obstante, se recomienda incluir aspectos adicionales para fortalecer su implementación, especialmente en áreas como internet fijo y televisión por suscripción. También se sugiere considerar temas clave como la interoperabilidad tecnológica, la seguridad cibernética y el desarrollo de infraestructuras de última milla, con el objetivo de maximizar el impacto práctico y estratégico de la simplificación regulatoria.

### **CCMPC**

La **CCMPC** solicita a la CRC que, al modificar normas, se evite generar inseguridad jurídica, ya que esto puede provocar interpretaciones inconsistentes y afectar a los empresarios regulados, impidiendo el normal ejercicio de su actividad comercial.

Así mismo, indica que se debe evitar generar costos adicionales de cumplimiento para los comerciantes. Es necesario un esfuerzo conjunto de la ciudadanía, gremios, asociaciones y sector público para impulsar el desarrollo del comercio, atendiendo las preocupaciones sobre la justa distribución de las cargas públicas.

### **COMCEL**

Indica que la iniciativa busca simplificar la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que contiene aspectos obsoletos que no se han adaptado a los cambios del mercado y la tecnología. Estas regulaciones desactualizadas no cumplen su propósito original y generan costos significativos sin beneficios claros. La simplificación normativa es crucial para fomentar la innovación, aumentar la competitividad y asegurar un acceso equitativo a los servicios digitales no solo en Colombia, sino a nivel mundial.

Además, manifiesta que GSMA enfatiza la importancia de comprender los marcos regulatorios actuales para optimizar el despliegue de redes mediante la simplificación normativa. Afirma que este enfoque es importante en un contexto global para asegurar la sostenibilidad de las redes de telecomunicaciones. **COMCEL** señala que el aumento del tráfico de datos ha incrementado los costos para los operadores, mientras que los ingresos han disminuido, limitando la inversión en infraestructura. Por ello, expone, es esencial reducir la carga burocrática y regulatoria en el sector TIC para mejorar la conectividad, tal y como lo destacan organismos como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

La reducción de la complejidad regulatoria facilita la inversión en infraestructura de red, estimula la competencia y mejora la calidad y accesibilidad de los servicios. Este proceso optimiza el funcionamiento de los operadores, reduce costos y tiempos de respuesta, y fortalece la capacidad del país para adaptarse a las demandas tecnológicas emergentes. Un marco regulatorio más ágil es esencial para mantener la relevancia del sector de las telecomunicaciones, reducir la brecha digital y alcanzar las metas de conectividad del gobierno al 85% del país.

También, indica que GSMA destaca la necesidad de un marco regulatorio adaptable para el ecosistema digital, alineado con las mejores prácticas internacionales. Simplificar la regulación proporciona predictibilidad en las inversiones y reduce costos innecesarios, beneficiando tanto a la industria como a los usuarios finales. Entre los beneficios clave se encuentran el fomento de la inversión y la innovación, la reducción de costos operativos, las mejoras en eficiencia y competitividad.

Simpleificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 6 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**COMCEL** indica que la simplificación normativa, aunque útil, no es suficiente para enfrentar los desafíos del sector de telecomunicaciones. Se necesita una revisión y modernización exhaustiva del marco regulatorio para que las normativas sean efectivas y fomenten la innovación y el crecimiento. La CRC debe ir más allá de la simplificación y considerar modificaciones sustanciales basadas en las necesidades y retos actuales del mercado y los aportes del sector.

### **ETB**

**ETB** resalta que el proyecto de simplificación regulatoria enfocado en la Resolución CRC 5050 de 2016 es una oportunidad clave para optimizar la normativa, aunque sugiere que este ejercicio se realice con mayor frecuencia y de manera más específica, abordando la simplificación por títulos o temas. Asimismo, enfatiza la necesidad de integrar de forma continua la digitalización y la convergencia en todos los regímenes regulatorios, asegurando que la carga regulatoria sea un criterio constante en futuros proyectos. Propone flexibilizar la regulación para responder mejor a los cambios tecnológicos y a las dinámicas del mercado, promoviendo un entorno competitivo y adaptable a las nuevas exigencias del sector.

Ese operador valora que la simplificación normativa persiga hacer las reglas más claras, accesibles y menos costosas para los PRST, pero destaca la importancia de revisar exhaustivamente los costos de cumplimiento, que pueden convertirse en barreras de entrada y fomentar la informalidad. Recomienda analizar estos costos para implementar medidas que reduzcan su impacto y aseguren equidad competitiva. Además, considera esencial incorporar la digitalización y la convergencia como elementos permanentes en la prestación de servicios minoristas, tanto en este como en futuros proyectos regulatorios, para adaptar la normativa a las tendencias globales y a

Ese operador valora que la simplificación normativa persiga hacer las reglas más claras, accesibles y menos costosas para los PRST, pero destaca la importancia de revisar exhaustivamente los costos de cumplimiento, que pueden convertirse en barreras de entrada y fomentar la informalidad. Recomienda analizar estos costos para implementar medidas que reduzcan su impacto y aseguren equidad competitiva. Además, considera esencial incorporar la digitalización y la convergencia como elementos permanentes en la prestación de servicios minoristas, tanto en este como en futuros proyectos regulatorios, para adaptar la normativa a las tendencias globales y a las transformaciones en los patrones de consumo de los usuarios.

### **PTC**

**PTC** considera necesario que la CRC revise y amplíe el alcance de la simplificación regulatoria en comparación con el ejercicio de 2018, con el fin de generar normas más claras, accesibles y fáciles de cumplir, eliminando disposiciones obsoletas o innecesarias. Esto se puede lograr mediante acciones como mejorar la redacción y la estructura de las normas, así como simplificar los procedimientos administrativos.

Por otro lado, **PTC** cuestiona la exclusión de normas relacionadas con proyectos en curso o que se hayan revisado recientemente, ya que esto puede dilatar el tiempo para que esta Comisión aborde temas o normas que son necesidades o problemáticas del sector.

Adicionalmente, **PTC** destaca la necesidad de actualizar aspectos como la interconexión de nodos SIP y la regulación relacionada con 5G, que aún no se ha adaptado completamente a la tecnología actual.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 7 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Por su parte, solicita realizar un análisis de costo/beneficio en las propuestas de modificación de las normas, para garantizar que la regulación sea más eficiente tanto para los usuarios como para los operadores.

### **SUPERGIROS**

**SUPERGIROS** indica que, si bien la regulación es clara y atiende a algunas necesidades de los sectores regulados, el proyecto de simplificación no cuenta con la inclusión de asuntos relacionados con el sector postal de pago. Adicionalmente, **SUPERGIROS** propone impulsar la digitalización y modernización del sector mediante la actualización de plataformas móviles y web que faciliten las transacciones electrónicas, adoptando tecnologías emergentes para asegurar transacciones y mejorar la trazabilidad. Además, solicita simplificar procesos innecesarios, eliminar los obsoletos y realizar un estudio integral sobre la regulación de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de contribuir a la evolución en la prestación del servicio postal de pago.

### **TELECARIBE**

**TELECARIBE** expone que el proyecto de simplificación de la regulación de la CRC está bien diseñado para simplificar y ajustar la normativa, evitando problemas de procedimiento, altos costos administrativos y afectaciones al PIB de Colombia.

### **TELEFÓNICA**

Afirma que para «maximizar el impacto positivo de este ejercicio de simplificación, es necesario ir más allá de la eliminación de normas redundantes y la clarificación de procedimientos, integrando un enfoque más ambicioso y holístico que contemple la reestructuración del marco regulatorio en su totalidad».

En cuanto al cumplimiento de los objetivos, señala que la reducción de la carga normativa implicaría no solo una limpieza superficial de normas obsoletas o redundantes, sino una reestructuración profunda que promueva la eficiencia, la adaptabilidad y flexibilidad del entorno regulatorio, permitiendo a las empresas operar con mayor libertad y agilidad, como lo demanda este entorno digital y facilitando la innovación y el desarrollo del sector.

Así mismo, afirma que el presente proyecto es la oportunidad para evaluar el rol de la regulación en el sector y fomentar un entorno competitivo. En este sentido, **TELEFÓNICA**, en referencia al impacto de la regulación en la economía, señala que «varios estudios han demostrado que la carga regulatoria tiene un impacto significativo en la economía, principalmente porque afecta las decisiones de inversión de las empresas y distorsiona el proceso de innovación».

Por otro lado, en relación con la afirmación de la CRC según la cual la simplificación no debe interpretarse como un mecanismo para realizar modificaciones sustanciales, solicita que se reevalúe esta postura, esto dado que considera viable permitir modificaciones sustanciales con el objeto de mejorar la eficiencia del marco normativo.

### **Respuesta CRC:**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 8 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Frente a los comentarios presentados por los diferentes agentes, se debe indicar que están en línea con la motivación que tiene la CRC al desarrollar el presente proyecto regulatorio. Teniendo en cuenta que con la simplificación regulatoria se busca optimizar y actualizar el marco normativo para hacerlo más eficiente y adaptado a los avances tecnológicos y del mercado. Este proceso busca eliminar o modificar normas redundantes, obsoletas o que generan cargas administrativas innecesarias, que permitan promover la inversión, mejorar la calidad y cobertura, fomentar la competencia, y facilitar la adopción de nuevas tecnologías. Con esta simplificación regulatoria se crea un entorno más favorable para el desarrollo del sector, beneficiando tanto a los proveedores como a los usuarios finales.

Como indica **ASOTIC**, para una regulación más amigable en su lectura, la CRC es consciente del alto número de medidas regulatorias y, por ello, plantea las siguientes convenciones en el texto del proyecto de resolución de simplificación regulatoria: el texto en color rojo y tachado se elimina de la regulación actual, mientras que el texto en color verde se incluye. Con ello se facilita al lector la identificación precisa de los cambios en las disposiciones sujetas a simplificación.

En respuesta a la solicitud de **CCMPC** sobre evitar generar inseguridad jurídica al modificar la norma, la CRC, durante el proceso de simplificación regulatoria, siguió varios enfoques y buenas prácticas. Estas incluyeron la consulta pública virtual y la participación de los agentes a través de mesas de trabajo, con el fin de asegurar que las modificaciones sean comprendidas y aceptadas por todos los actores. Además, se garantizó claridad y transparencia en la redacción del proyecto regulatorio para evitar ambigüedades, así como la publicación de todos los documentos e insumos allegados por la industria y que serían utilizados en el ejercicio de simplificación. También se aseguró que las modificaciones fueran coherentes con la legislación superior y otras normas vigentes, evitando conflictos normativos. De esta manera, se minimiza la inseguridad jurídica y se asegura que las normas simplificadas sean efectivas y beneficiosas para el sector.

Ahora bien, referente a la sugerencia de **ETB** en la que la simplificación normativa debe ser constante y realizada por títulos para mantener las normas actualizadas y asegurar una revisión detallada y precisa, la CRC reitera que la presente simplificación regulatoria se desarrolla en tres etapas: identificación de las normas a simplificar vía eliminación o modificación de la disposición normativa; construcción de la propuesta regulatoria a partir de los listados de normas y temas identificados en la primera etapa; y elaboración de una posible hoja de ruta de simplificación, mediante la identificación de temas que no fue posible tratar en el proyecto actual debido a sus objetivos y alcance, pero que podrían ser insumo para futuros proyectos regulatorios de la entidad. Con lo anterior, se evidencia que el presente proyecto de simplificación regulatoria hace revisión de cada uno de los títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La recomendación de **ETB** de analizar y reducir los costos regulatorios para que la regulación sea clara y económicamente viable, así como de **PTC** que solicita un análisis de costo/beneficio en las modificaciones normativas para mejorar la eficiencia regulatoria están alineadas dentro de la metodología de simplificación aplicada por la CRC. En efecto, se reconoce que los costos y cargas administrativas son parte de la regulación y deben ser considerados en la simplificación. Es por esto que la metodología incluye la identificación de medidas regulatorias que generen altos costos y cargas y busca alternativas que logren los mismos objetivos de manera más eficiente. Con esto en mente, como se indicó en el documento de formulación y justificación del presente proyecto, la CRC definió criterios adicionales para identificar normas susceptibles de simplificación, entre otros, la posibilidad de reducción de costos de cumplimiento, es decir, la modificación de la norma para alcanzar los mismos objetivos y resultados de manera más económica para los agentes regulados.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 9 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Ahora bien, la exclusión de normas de proyectos en curso o revisados recientemente, según **PTC**, puede retrasar la atención de necesidades del sector, se debe precisar que la CRC, de acuerdo con su Agenda Regulatoria 2024 – 2025, adelanta los diferentes proyectos e iniciativas de acuerdo con los plazos definidos. Además, dentro de la revisión se identificó que algunas de las modificaciones propuestas a la simplificación regulatoria, están dentro del marco de los proyectos regulatorios «Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de redes de acceso y planes de mejora» y «Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2», proyectos cuya propuesta regulatoria está proyectada para el 4T del 2024.

Sobre la propuesta de **ASOTIC** de añadir aspectos prácticos y técnicos a las normas, enfocándose en operadores de internet fijo y televisión por suscripción y sobre los comentarios de **SUPERGIROS**, en los que indica que el proyecto de simplificación no incluye temas del sector postal de pago y que además sugiere modernizar el sector postal de pago mediante la digitalización y el uso de tecnologías emergentes para mejorar las transacciones y la trazabilidad, se reitera que con posterioridad la CRC elaborará una lista de temas que no pudieron ser tratados en el proyecto actual debido a sus objetivos y alcance, pero que podrían ser insumo para futuros proyectos regulatorios de la entidad, que de acuerdo con la anterior hoja de ruta para la simplificación regulatoria proyectada a cuatro años, las agendas regulatorias de 2018 a 2023 incluyeron las iniciativas pendientes, enfocándose en ajustes, mejoras, optimización, digitalización y automatización de trámites para reducir costos.

## 2.2. Sobre los objetivos del proyecto

### ANDESCO

**ANDESCO** indica que los objetivos del proyecto son necesarios para mejorar la situación de la industria TIC en el país, simplificando obligaciones y eliminando desincentivos a la inversión. Afirma que la CRC puede tomar medidas para desregular los servicios tradicionales y promover una regulación ex post. Se enfatiza la necesidad de flexibilidad, simplificación y nivelación de cargas entre nuevos y establecidos actores, priorizando la desregulación de servicios tradicionales y evitando la regulación de nuevos modelos de negocio.

### ASOTIC

**ASOTIC** indica que los objetivos son claros y alcanzables, utilizando una metodología específica para modificar la regulación. Afirma que los objetivos están bien estructurados para eliminar redundancias normativas y facilitar el cumplimiento, lo cual es esencial para la competitividad del mercado. Además, buscan reducir la complejidad normativa y minimizar los costos de cumplimiento, impulsando la competencia, la innovación y el desarrollo de nuevos servicios. Sin embargo, propone incluir dos objetivos específicos, así:

- «Promover la colaboración y la coordinación interinstitucional para una mejor simplificación», justifican que la simplificación de la regulación del sector de telecomunicaciones necesita una visión integral que incluya las iniciativas de otras entidades como MinTIC y SIC, para crear un marco regulatorio más coherente y efectivo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 10 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



- Objetivo sobre la adaptación de la regulación a nuevas tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial (IA) y el Internet de las Cosas (IoT), para mantener el marco regulatorio actualizado y alineado con las dinámicas del mercado.

### **COMCEL**

**COMCEL** propone que el objetivo general de la Resolución CRC 5050 de 2016 no se limite a la simplificación normativa, sino que incluya una revisión integral y modernización del marco regulatorio. Esto debe considerar tanto la simplificación como modificaciones sustanciales, basadas en los comentarios del sector y los análisis de la CRC, para asegurar que la normativa sea eficiente, relevante y adaptada a las dinámicas cambiantes del sector de telecomunicaciones.

**COMCEL** considera se incluya un nuevo objetivo específico para adaptar la regulación de la CRC a los recientes cambios en las normas superiores, como el régimen de terminales hurtados y los permisos para infraestructura. Este objetivo debe asegurar que la normativa sectorial cumpla con las nuevas leyes y se actualice proactivamente, garantizando coherencia, legalidad y eficacia en el marco normativo.

**COMCEL** reconoce la claridad de los objetivos planteados por la CRC, pero sugiere añadir un objetivo específico para actualizar la regulación según normas superiores. Destaca la importancia de eliminar normas obsoletas debido a cambios tecnológicos o de mercado, ya que esto tendría un impacto positivo significativo. La industria de las telecomunicaciones ha cambiado rápidamente, y muchas normas actuales ya no son aplicables a un mercado convergente en el cual los proveedores de servicios OTT tienen una relevancia creciente. Se necesita una regulación que permita a los operadores invertir en infraestructura en lugar de cumplir con numerosas normas que reducen la competitividad del sector.

### **ETB**

**ETB** indica que los objetivos del proyecto son claros y buscan reducir cargas administrativas y mejorar la accesibilidad normativa. Sugiere añadir la promoción de la adaptación tecnológica, incorporando la digitalización y la convergencia de manera transversal, para preparar las normativas para los rápidos avances tecnológicos y evitar revisiones frecuentes.

### **PTC**

**PTC** está de acuerdo con los objetivos generales y específicos planteados en el documento, pero sugiere añadir un objetivo específico que contemple las dos nuevas causales de simplificación regulatoria, «optimización de la disposición regulatoria» y «reducción de costo de cumplimiento» pues señala que no están incluidas en los objetivos actuales.

Dicho lo anterior, **PTC** propone el siguiente objetivo: «Identificar, modificar y/o eliminar disposiciones que disminuyan las cargas administrativas y sean susceptibles de optimización, basándose en el costo de cumplimiento o su disposición regulatoria, facilitando el cierre de la brecha entre la regulación y los avances del sector».

Además, sugiere que todos los proyectos futuros de la CRC incluyan un objetivo específico sobre simplificación regulatoria, para que este ejercicio sea parte integral del marco regulatorio.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 11 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### TELECARIBE

Para **TELECARIBE**, el proyecto tiene objetivos claros y precisos, basados en el éxito del ejercicio similar realizado en 2019, que redujo el marco normativo de 2018 en un 25%. Sin embargo, propone incluir un cuarto objetivo o modificar uno existente para revisar el marco normativo de los proyectos en la agenda legislativa actual y considerar su inclusión en la actualización normativa propuesta.

### TELEFÓNICA

Considera que el objetivo general «debería ser complementado para enfatizar la necesidad de reducir la carga regulatoria innecesaria, particularmente en aquellas normativas que no han mostrado ser efectivas o que generan asimetrías entre los diferentes actores del mercado.»

Así mismo, considera importante «incluir un objetivo específico que contemple la identificación y eliminación de estas regulaciones ineficaces o costosas».

### TIGO

**TIGO** manifiesta que los objetivos están alineados con la simplificación regulatoria, pero se debe revisar el segundo objetivo, ya que las normas contrarias pueden ser tanto de orden superior como del mismo nivel.

### Respuesta CRC:

Los diferentes agentes han expresado su acuerdo con los objetivos planteados en el proyecto. Este consenso refleja un reconocimiento generalizado de la importancia y relevancia de la simplificación regulatoria, así como un compromiso compartido para trabajar hacia su consecución. Esto asegura una colaboración efectiva para alcanzar los resultados deseados por la CRC. Con esta simplificación regulatoria, se promueve un entorno más favorable para el desarrollo del sector, beneficiando tanto a los proveedores como a los usuarios finales.

Frente a los comentarios presentados por los diferentes agentes, se debe indicar que están en línea con la motivación que tiene la CRC al desarrollar el presente proyecto regulatorio. Teniendo en cuenta que con la simplificación regulatoria se busca optimizar y actualizar el marco normativo para hacerlo más eficiente y adaptado a los avances tecnológicos y del mercado. Este proceso busca eliminar o modificar normas redundantes, obsoletas o que generan cargas administrativas innecesarias, que permitan promover la inversión, mejorar la calidad y cobertura, fomentar la competencia, y facilitar la adopción de nuevas tecnologías. Con esta simplificación regulatoria se crea un entorno más favorable para el desarrollo del sector, beneficiando tanto a los proveedores como a los usuarios finales.

De acuerdo con la propuesta de **ASOTIC, COMCEL, y PTC**, de incluir otros objetivos específicos al proyecto de simplificación regulatoria, la CRC considera que no es necesario. Esto por cuanto los objetivos planteados en el proyecto actual abarcan lo propuesto por la entidad en cuanto a simplificación regulatoria. Cabe destacar que, una vez revisados los antecedentes, el contexto y la justificación de la necesidad de simplificar el marco regulatorio, se definieron los objetivos del proyecto actual, así como todos los aspectos de planeación y gestión necesarios para alcanzarlos. Sin perjuicio de lo anterior, los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 12 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

mismos serán ajustados para que reflejen de manera adecuada todos y cada uno de los criterios utilizados en la aplicación de la metodología de simplificación.

En el proceso de simplificación, se promovió activamente la participación de todos los actores interesados. La participación de todos los agentes garantiza la transparencia del proceso y permite al regulador conocer las diversas perspectivas sobre los asuntos objeto de simplificación. Adicionalmente, la consulta pública virtual y la participación de las partes interesadas son componentes importantes del proceso regulatorio, lo que permitió recoger una amplia gama de opiniones y sugerencias para mejorar la regulación. También se adelantaron diversos espacios de participación con los grupos de interés. La información recopilada le permitió a la Comisión discutir la veracidad, solidez y coherencia de los argumentos presentados por los interesados, a la luz de los criterios definidos para el ejercicio de simplificación, teniendo en cuenta la constante evolución tecnológica y de los mercados.

Ante la propuesta de **COMCEL** en la que sugiere no limitar la simplificación normativa, sino incluir una revisión integral y modernización del marco regulatorio, vale anotar que el proyecto actual de simplificación regulatoria se centra en mejorar la eficiencia y claridad sin alterar los objetivos esenciales de la regulación vigente. Tanto la simplificación como también la modernización regulatoria pueden incluir la eliminación de normativas obsoletas, desactualizadas o innecesarias, aunque con fines y alcances diferentes. En el caso de la modernización, esta puede introducir cambios sustanciales para adaptarse a las nuevas realidades del mercado, lo cual no es el objetivo del proyecto actual, sin perjuicio de los casos en los que mediante la verificación de los criterios de evolución tecnológica y evolución de mercado se viabilice la simplificación de alguna disposición regulatoria en particular.

Aunado a lo anterior, ante la propuesta de **COMCEL** de incluir un nuevo objetivo específico para asegurar que la normativa sectorial cumpla con las nuevas leyes y se actualice proactivamente, garantizando coherencia, legalidad y eficacia en el marco normativo, se informa que algunos proyectos regulatorios, aunque requieren modificaciones en la normatividad de la CRC para su implementación, están sujetos a la gestión que debe realizar el Gobierno Nacional en cuanto a la modificación de disposiciones contenidas en decretos específicos. Un caso puntual es el proyecto «Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados», que requiere como presupuesto, la modificación de algunas disposiciones del Decreto 2025 de 2015.

Finalmente, se resalta que la metodología de simplificación del marco regulatorio permite a la CRC dar un primer paso para cumplir el objetivo de simplificar el marco normativo actual, manteniéndolo actualizado y respondiendo efectivamente a las dinámicas de los mercados.

### 2.3. Metodología de simplificación

#### ANDESCO

Sugiere que el regulador debe centrarse en realizar análisis profundos para fomentar la inversión y cerrar la brecha digital, eliminando obligaciones innecesarias, duplicadas o inaplicables. Al respecto resalta la importancia de incluir a nuevos actores del ecosistema en los estudios de la CRC para reflejar el estado actual del mercado y tomar decisiones regulatorias adecuadas. También destaca que los prestadores tradicionales de telecomunicaciones enfrentan cargas regulatorias que limitan la inversión y la expansión de infraestructura, sugiriendo medidas de desregulación para equilibrar las condiciones con otros actores y promover el desarrollo y sostenibilidad de la industria a largo plazo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 13 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### **ASOTIC**

Indica que la metodología propuesta define criterios para simplificar normas, como la evolución tecnológica y la reducción de costos de cumplimiento y resalta la importancia de consultas públicas y revisión de comentarios del sector. Por otro lado, sugiere un análisis de impacto regulatorio y una fase de prueba piloto para evaluar la eficacia de las propuestas antes de su implementación a gran escala.

### **COLNODO**

Manifiesta que el proyecto de simplificación regulatoria no aborda adecuadamente las necesidades de las redes comunitarias de conectividad en Colombia y solo incluye instrumentos de la CRC y no del MinTIC. Propone una modernización regulatoria urgente que permita la creación de un régimen específico para redes comunitarias sin fines de lucro, exentas de las regulaciones aplicables a operadores comerciales, para cerrar la brecha digital en comunidades marginadas y rurales.

### **COMCEL**

Indica que las iniciativas para simplificar la regulación buscan eliminar normas innecesarias y mejorar otras para facilitar su aplicación, reducir litigios y aumentar la eficiencia del sector. En su criterio, la CRC propone otro ejercicio de simplificación normativa debido a la rápida evolución del sector de telecomunicaciones. Aunque se han intentado varias iniciativas, muchas han resultado en una mayor carga regulatoria en lugar de simplificarla, lo que ha generado preocupaciones en el sector por el entorno regulatorio cada vez más complejo.

**COMCEL** también manifiesta que no están de acuerdo con la CRC en que no se aplique la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) en este proyecto. El AIN es útil en cualquier análisis regulatorio, especialmente en la simplificación normativa, y debería ser una metodología transversal en todos los procesos de la CRC.

Expone que el sector de telecomunicaciones enfrenta retos significativos debido a la competencia intensa, la presión para mejorar la infraestructura y satisfacer la demanda de servicios de datos, impulsada por el consumo de contenido digital y tecnologías emergentes como 5G e IoT. Además, enfrenta desafíos financieros agravados por la crisis económica global. Estos factores hacen urgente la necesidad de una regulación clara y simplificada que fomente la innovación y el acceso equitativo a los servicios, permitiendo que todos los actores del sector se adapten y prosperen en un entorno dinámico y competitivo.

**COMCEL** destaca la importancia de la simplificación regulatoria como un motor para atraer inversiones, estimular la innovación y fomentar el crecimiento económico, especialmente en sectores estratégicos como las telecomunicaciones. Resalta que una regulación eficiente, alineada con los principios de la OCDE, reduce costos, mejora la calidad de los servicios y protege a los usuarios. En este contexto, señala que la Resolución CRC 5050 de 2016 enfrenta desafíos relacionados con normas obsoletas que aumentan los costos y dificultan la inversión. Por ello, asevera que simplificar el marco normativo no solo estimulará la competencia y mejorará la calidad de los servicios, sino que también reducirá la brecha digital y permitirá alcanzar los objetivos de conectividad establecidos por el Gobierno Nacional.

**COMCEL** reconoce el enfoque definido en el proyecto, sin embargo, sugiere mayor claridad en los desafíos específicos y la integración de un AIN para evaluar rigurosamente cada norma. Esto permitiría

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 14 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



optimizar o eliminar regulaciones de forma estratégica, garantizando un impacto positivo en el mercado y el bienestar de los consumidores. Además, señala que la metodología actual es insuficiente al no detallar las razones detrás de las normas a modificar o eliminar, lo que limita la transparencia y dificulta el desarrollo de soluciones innovadoras y efectivas.

**COMCEL** también expresa preocupación por la falta de exhaustividad y subjetividad en el proceso de selección de normas a modificar por la CRC, lo que podría restringir la participación de interesados y reducir la eficiencia del proyecto. Sugiere incluir un análisis más detallado de las normas afectadas, las razones para su inclusión o exclusión y publicar el texto completo de los artículos para facilitar el análisis integral. Estas medidas mejorarían la transparencia, fortalecerían la confianza de los actores involucrados y permitirían un enfoque más integral en la modernización del marco regulatorio.

#### **ETB**

Expresa que la metodología es adecuada, pero sugiere un enfoque más detallado y estructurado, abordando la simplificación por títulos o bloques temáticos dentro de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esto permitiría un análisis más profundo y exhaustivo, optimizando mejor las áreas clave y diferenciando claramente la simplificación de la creación de proyectos regulatorios para temas específicos.

#### **GERMÁN BENAVIDES**

Expone que la Ley 1341 de 2009 permitió la concesión de licencias únicas para servicios de telecomunicaciones, facilitando la entrada de pequeñas empresas al mercado. Sin embargo, afirma que muchas de estas empresas no cumplen con las obligaciones regulatorias, lo que les permite ofrecer servicios a precios muy bajos, afectando a los operadores medianos y grandes. Sugiere, entonces, que en lugar de simplificar la normativa, se debería aumentar la regulación para asegurar que solo las empresas que cumplen con todas las normativas puedan operar.

#### **PTC**

Considera que, aunque la metodología propuesta por la CRC para la simplificación regulatoria es clara en teoría, su ejecución ha sido confusa, especialmente en cuanto a su alcance. A pesar de que el objetivo es crear un marco regulatorio más claro y menos costoso en términos de cumplimiento, **PTC** no está de acuerdo con la exclusión de ciertos temas, como aquellos que están en proyectos en curso, ya que esto podría retrasar la actualización de normas importantes para el sector.

Dicho lo anterior, **PTC** solicita que la CRC no excluya estos temas, sino que los incluya en el proyecto regulatorio actual, basándose en los criterios de evolución tecnológica, evolución del mercado, duplicidad normativa y transitoriedad. No obstante, **PTC** propone que, si no se considera viable incluir estos temas en este proyecto, se defina un cronograma con fechas e hitos específicos para abordar la simplificación de los temas excluidos.

Adicionalmente, **PTC** considera que, aunque se definieron tres anexos para el proceso de simplificación, el enfoque actual se limita al adelant 2. La empresa señala que los listados de normas identificadas en los tres anexos para posible simplificación no abordan de manera adecuada las necesidades de optimización, eficiencia y competitividad del marco regulatorio. Esto se debe a que no se cubren todos los aspectos planteados por los agentes del sector, lo que limita el alcance del proyecto. **PTC** destaca

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 15 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



que la metodología adoptada para este proceso reduce los temas necesarios para lograr una simplificación completa de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo que debería alinearse mejor con el avance del sector y la tecnología.

### **SIC**

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) señala que el listado de artículos identificados por la CRC como normas susceptibles de simplificación no están acompañados de argumentos que les permita a los agentes interesados conocer las razones que justifican dicha identificación. Para la SIC, esta omisión puede entorpecer la participación en la consulta, toda vez que se dificulta el poder emitir comentarios u observaciones sobre cada uno de estos artículos. Por lo anterior, la SIC sugiere que la metodología contemple adicionar la justificación que respalda la identificación de cada artículo.

### **SUMA MÓVIL**

Considera que la metodología adoptada no fue adecuada dado que primero se debió realizar la revisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el fin de «construir los listados de normas y temas que pueden ser susceptibles de simplificación, para que, con base a esto, los agentes interesados participaran en la consulta pública a través de la plataforma diseñada».

### **TELECARIBE**

Considera que la metodología propuesta es adecuada para dar aplicabilidad al ejercicio de simplificación.

### **TIGO**

Indica que el proyecto está claramente definido, pero sugiere que el criterio de simplificación basado en la duplicidad normativa se verifique tanto con normas de orden superior como también del mismo nivel. En tal sentido, señala que la Resolución MinTIC 3173 de 2024 ha generado cargas adicionales en comparación con la Resolución CRC 5050 de 2016.

**TIGO** expone la importancia de ajustar las normas en la hoja de ruta de simplificación para evitar regulaciones paralelas que generan doble obligación, ya que mantener ambas es ineficiente y costoso para los PRSTM. Ejemplo de ello son la Ley 2300 de 2023 y la Resolución CRC 7356 de 2024, a partir de las cuales se han generado dos bases de datos para el RNE, una nueva y una antigua, lo que obliga a los proveedores a consultar ambas, resultando en duplicación de esfuerzos.

**TIGO** sugiere que la simplificación normativa se presente por temas en lugar de artículo por artículo, para ofrecer un mejor contexto. Además, solicita a la CRC explique las razones detrás de la selección de artículos y formatos para ajustes normativos, y por qué algunas normas propuestas no son consideradas para modificación o eliminación.

### **Respuesta CRC:**

Frente a los comentarios de **COMCEL** que recomienda la aplicación o robustecimiento de la metodología de AIN en el presente proyecto, se debe mencionar que la simplificación también se constituye en un

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 16 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

criterio de mejora normativa, toda vez que su aplicación tiene como consecuencia un marco normativo jurídico eficiente y favorable para el desarrollo económico. En línea con lo anterior, y dado que el ejercicio tiene un propósito definido que es el de contar con un marco regulatorio claro, accesible y menos costoso, es viable prescindir de etapas como la identificación de situación problema, y demás características del AIN que difieren en su naturaleza del propósito perseguido.

Por su parte, de acuerdo con la "Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo" del Departamento Nacional de Planeación (DNP), se considera necesario el desarrollo de un AIN Completo cuando se vaya a expedir nueva regulación o cuando se vaya a modificación una regulación existente que tenga como consecuencia aumentar los requisitos de observancia o imponer costos adicionales sobre los agentes al momento de cumplir la norma<sup>4</sup>. No obstante, de acuerdo con los criterios definidos para llevar a cabo este ejercicio de simplificación, la CRC buscará reducir la carga regulatoria no solo por duplicidad normativa, transitoriedad, evolución de mercado o tecnológica, sino que además introdujo dos criterios asociados específicamente con la reducción de costos de cumplimiento y la optimización regulatoria. Por lo anterior, esta Comisión no considera necesario adelantar un AIN por cada una de las simplificaciones que tuvieron lugar en el presente proyecto.

Así mismo, en relación con el comentario de **COMCEL, ETB** y la **SIC** que sugieren detallar las normas a simplificar y su justificación, se destaca que con la presente propuesta se incluye el detalle y la justificación de las modificaciones regulatorias efectivamente realizadas, así como también la justificación de las propuestas de simplificación que no fueron acogidas.

En relación con el comentario de **GERMAN BENAVIDES**, debe referirse a los objetivos trazados para el presente proyecto regulatorio, de modo que no es procedente a través del presente proyecto adoptar medidas que propendan por aumentar la carga regulatoria sobre los agentes regulados.

Ahora bien, en relación con la sugerencia de **PTC** de incluir en este proyecto aquellas medidas que son objeto de revisión por parte de otros proyectos en curso, es menester informar que lo mismo obedece a que en el marco de un proyecto regulatorio específico se presenta la oportunidad de estudiar a fondo las propuestas del sector en conjunto con las demás temáticas relacionadas; en ese sentido, no podría la CRC adoptar vía simplificación una medida que se encuentra bajo estudio detallado o que puede resultar contraria a los análisis de fondo que caracterizan la realización de un proyecto regulatorio específico en curso.

En relación con el comentario de **SUMA MOVIL**, se aclara que es precisamente con ocasión de la revisión a los comentarios recibidos sobre el listado de artículos a modificar, que la CRC pone en conocimiento del sector la propuesta regulatoria que acompaña el presente documento soporte.

## 2.4. Impacto, riesgos o desafíos del proyecto regulatorio

### ANDESCO

**ANDESCO** resalta la importancia de eliminar cargas y barreras regulatorias para incentivar la inversión y la competencia, garantizando la sostenibilidad de la industria de comunicaciones en el país. Advierte

<sup>4</sup> Disponible en [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EREI/Guia\\_Metodologica\\_AIN.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EREI/Guia_Metodologica_AIN.pdf). Consultado el 2 de diciembre de 2024.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 17 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



que, aunque se busca simplificar las regulaciones, existe el riesgo en el cual los operadores terminen con más regulaciones, por lo que el objetivo debe ser la efectiva eliminación de cargas.

### **ASOTIC**

**ASOTIC** indica que la simplificación del marco regulatorio facilita la comprensión y aplicación de la regulación, generando mayor eficiencia y reduciendo la carga administrativa para los operadores. Esto permite destinar más recursos a la innovación y expansión de servicios. Señala que una regulación más clara agiliza trámites y permisos, disminuye costos de cumplimiento, especialmente para operadores pequeños, y facilita la integración de tecnologías innovadoras. Además, reduce barreras de entrada para nuevos operadores, fomentando la competencia y la innovación en el sector.

### **COMCEL**

**COMCEL** indica que la eliminación u optimización de normas reduce la carga regulatoria para los operadores, disminuyendo costos y permitiéndoles mejorar el servicio e invertir en infraestructura. Esto tiene un impacto positivo en el mercado y en la inversión en redes de telecomunicaciones. Sin embargo, existe el riesgo de no aprovechar al máximo este ejercicio si no se implementa la metodología de AIN.

El método propuesto por la CRC requiere evaluar cada artículo según criterios establecidos, verificando la veracidad y coherencia de los argumentos aportados por los interesados. También se deben definir tiempos específicos para la revisión y presentación de resultados, lo que permitirá determinar con precisión la eficiencia del ejercicio.

Referente a la reducción de cargas administrativas y mejora en la competitividad, **COMCEL** señala que hay una discrepancia entre los artículos que los agentes del sector proponen simplificar (246) y los que la CRC considera (93). Esto muestra una falta de alineación en las perspectivas de mejora normativa. Por ejemplo, varios agentes solicitan modificar artículos específicos 2.7.3.2. o 2.1.13.2., que no son considerados relevantes por la CRC. Por esto, **COMCEL** indica que el principal riesgo identificado es que la CRC no considere los comentarios del sector en el proceso de simplificación regulatoria. No considerar los comentarios del sector puede resultar en regulaciones que no se ajusten a las realidades operativas, manteniendo o aumentando la complejidad. Esto no solo amenaza la eficacia de la simplificación regulatoria, sino que también compromete la confianza y colaboración necesarias para un marco regulatorio efectivo y dinámico.

### **ETB**

Para **ETB** la simplificación regulatoria puede mejorar la eficiencia y competitividad al reducir cargas administrativas. Sin embargo, advierte sobre el riesgo de no actualizarse tecnológicamente y sin un enfoque en la digitalización y señala que una revisión general de normas podría omitir particularidades importantes, resultando en cambios inadecuados.

### **PTC**

A pesar de los esfuerzos previos de simplificación regulatoria en 2018, las cargas administrativas han aumentado, lo que afecta tanto a las empresas como a los usuarios. Por ello, PTC considera que la simplificación debe ser un proceso paralelo a cada nuevo proyecto regulatorio, con un análisis de las

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 18 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



cargas administrativas en función de la evolución tecnológica, la obsolescencia y la optimización de costos.

**PTC** agrega que, si la CRC determina dentro de sus análisis, realidad de mercado y solicitudes de agentes que se requieren iniciativas de mejora y simplificación regulatoria, proyectos de simplificación como este no deberían realizarse con periodos tan extensos entre ellos (6 años desde el último), toda vez que las consecuencias que se quieren evitar con este tipo de proyectos permanecen en el tiempo. De acuerdo con lo anterior, **PTC** solicita que no se excluyan proyectos regulatorios de la Agenda 2024-2025 hasta no garantizar que de manera conjunta se llevará a cabo la simplificación de los temas y normas que así lo requieran.

Por su parte, **PTC** enfatiza en la importancia de que la CRC adelante análisis de tipo cuantitativo sobre los beneficios económicos de las modificaciones regulatorias, para verificar si realmente hay una reducción en las cargas administrativas y beneficios para los usuarios.

### **TELECARIBE**

**TELECARIBE** indica que la simplificación del marco regulatorio mejorará la eficiencia al eliminar normas obsoletas, lo que disminuye las cargas administrativas para quienes revisan la aplicabilidad de las normas vigentes. Además, es importante no eliminar normas que protegen a usuarios y público en general.

### **TELEFÓNICA**

Considera fundamental que se haga un análisis donde se mida precisamente el impacto con un enfoque en reducción de costos y cargas administrativas.

### **TIGO**

**TIGO** considera que la iniciativa de simplificación normativa pierde relevancia si no se ajustan los procesos de evaluación y planificación normativa según lo definido en la Política de Mejora Regulatoria. Indica que, dentro del ciclo de política regulatoria, se establece que una vez implementada la nueva norma, debe realizarse un proceso de análisis y evaluación de los efectos de la decisión regulatoria (Evaluación ex post). Omitir esta fase y avanzar con nuevos cambios normativos puede generar un entorno de improvisación que dificulte la competencia en los mercados y afecte la eficiencia económica en la prestación de los servicios.

**TIGO** manifiesta que la simplificación regulatoria debe ser dinámica y continua, especialmente en el sector TIC. Los nuevos proyectos normativos deben alinearse con la Política de Mejora Regulatoria, que garantiza decisiones coherentes y eficientes. Es primordial ajustar los procesos de evaluación y planificación normativa para fomentar la competencia, la eficiencia económica y el crecimiento sostenible.

### **Respuesta CRC:**

Frente al comentario de **ANDESCO** que señala el riesgo de que los operadores terminen con más regulación, debe recordarse que, de conformidad con el objetivo trazado para el presente proyecto, se

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 19 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

persigue facilitar y hacer más eficiente el cumplimiento de la regulación expedida por la CRC, en ese sentido, las modificaciones que adelante la CRC en la presente revisión estarán orientadas en ese propósito y no en la adopción de medidas que pueda resultar menos eficientes que las vigentes.

Ahora bien, frente al riesgo manifestado por **COMCEL** de que no se implemente la metodología de AIN en el presente ejercicio, corresponde señalar que es precisamente en ejercicio de la aplicación de criterios de mejora normativa que se han dispuesto los mecanismos de consulta que sirven de insumo para las medidas a adoptar. Así mismo, se reitera que la simplificación también se constituye en un criterio de mejora normativa, toda vez que su aplicación también tiene como consecuencia un marco normativo jurídico eficiente y favorable para el desarrollo económico.

Frente a las diferencias que señala **COMCEL** que se presentan entre la cantidad de modificaciones propuestas por la CRC y aquellas propuestas por el sector, y el riesgo de que las mismas no sean acogidas, la CRC se permite señalar que es precisamente como resultado de ese ejercicio que en el presente documento propende por alinear las perspectivas de la CRC con las sectoriales y, en ese sentido, se incorporan nuevas medidas a simplificar que incluyen aquellas que fueron comentadas por el sector y que se determinan procedentes por cumplir con los criterios de simplificación formulados.

Aunado a lo anterior, la CRC aclara que llevar a cabo la consulta al sector, presentar las sugerencias de simplificación realizadas por el sector y presentar la lista de normas que la CRC identificó en el marco de su revisión integral tiene como objetivo fomentar el debate sectorial para lograr una efectiva simplificación del marco regulatorio. Esto se fundamenta en la idea de que la transparencia en la información y los espacios de participación facilitan una identificación más efectiva y exhaustiva de las normas que deben ser simplificadas, sin que se genera una mayor preponderancia sobre la visión que pueda tener algún grupo de valor. En ese sentido, al presentar los listados de normas susceptibles de simplificación, esta Comisión no establece una dicotomía entre las normas que propone el sector y con las que está de acuerdo, sino todo lo contrario.

En relación con el comentario de **ETB** del riesgo de omitir particularidades en la revisión general, se señala que la metodología adoptada por la CRC permite reducir la probabilidad de materialización de dicho riesgo, no obstante, en caso de que se requieran modificaciones sobre la propuesta regulatoria, es claro que en todo momento el sector podrá hacer uso de los espacios de consulta y discusión que se destinen.

En cuanto al comentario de **PTC** que sugiere que la simplificación deba ser realizada de forma paralela a cada nuevo proyecto regulatorio, es importante mencionar que en efecto las medidas que han sido objeto de revisión en los últimos años fueron analizadas teniendo en cuenta el componente de simplificación que también proponen las metodologías de mejora normativa.

En cuanto a los comentarios de **COMCEL** y **PTC** que sugieren realizar análisis cuantitativos de los beneficios económicos de las decisiones por adoptar, se recuerda que como parte del ciclo de mejora normativa adoptado por la Comisión se encuentra la etapa de evaluación *ex post* en la cual se podrán abordar los efectos o el impacto de las medidas sobre el sector con posterioridad a su expedición, así mismo, dichos análisis podrán incluir una evaluación de los costos o de los beneficios.

## 2.5. Espacios de participación

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 20 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### **ANDESCO**

**ANDESCO** indica que, además de los documentos y propuestas existentes, es necesario organizar mesas de diálogo con todos los actores del ecosistema TIC para mejorar la interacción y permitir que el regulador tome decisiones más ajustadas a la realidad de la industria y la cadena de valor de los servicios.

### **ASOTIC**

**ASOTIC** indica que, para una retroalimentación efectiva e inclusiva, se necesitan mecanismos de participación más amplios y accesibles, como reuniones presenciales con diversos grupos de interés, especialmente en regiones apartadas, y una plataforma en línea para recibir comentarios en tiempo real y realizar talleres periódicos. Esto aumentaría la transparencia y la participación en el proceso.

### **COMCEL**

**COMCEL** indica que los mecanismos de participación y consulta pública de la CRC podrían ser más eficientes mediante una comunicación de doble vía. Propone que la CRC explique las razones detrás de la simplificación de ciertos artículos y justifique por qué no se aceptaron otros propuestos por los agentes. Además, recomienda otorgar tiempo adicional para enviar comentarios adicionales cuando sea necesario para un análisis más completo.

### **ETB**

**ETB** señala que los mecanismos de participación son adecuados, pero sugiere mejorarlos mediante consultas más segmentadas y específicas para obtener comentarios más detallados y pertinentes de los interesados.

### **PTC**

**PTC** destaca que los mecanismos de participación son esenciales en el proceso regulatorio, ya que permiten recoger diversas opiniones para crear regulaciones equilibradas. Sin embargo, sugiere que la identificación paralela de normatividad sujeta a simplificación por parte de la CRC no debe prevalecer sobre los resultados de la consulta pública, ya que considera que esta consulta es el medio más adecuado para identificar las necesidades reales del sector en términos de simplificación regulatoria.

### **SUMA MÓVIL**

El operador manifiesta que el mecanismo de consulta pública utilizado no fue suficiente para «asegurar una retroalimentación efectiva de todos los interesados» porque no se especificaron los asuntos o materias susceptibles de simplificación que solo fueron definidos con la publicación del documento azul.

### **TELECARIBE**

**TELECARIBE** señala que los mecanismos de participación son positivos, pero se recomienda realizar consultas públicas al final de cada agenda legislativa para ajustar las normas de la CRC según las nuevas leyes. Además, propone que las consultas públicas se realicen en línea para recoger las sugerencias de todos los interesados.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 21 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



## TELEFÓNICA

El operador resalta como fundamental que se realicen mesas de trabajo sectoriales, donde se revise de manera integral la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales consideran que se pueden desarrollar por temas o regímenes.

## TIGO

**TIGO** manifiesta que el envío del listado de normas mediante un enlace web fue «tedioso y agotador». Recomiendan usar un archivo Excel con parámetros definidos por la CRC para asegurar una mejor organización.

### Respuesta CRC:

Frente a los comentarios de **ASOTIC, ANDESCO, COMCEL y TELEFÓNICA** que sugieren la realización de mesas de trabajo con los agentes del sector, es de señalar que si bien en efecto a la fecha ya se han celebrado algunas reuniones relativas al proyecto, se tiene presupuestado que con posterioridad a la publicación de la presente propuesta, se destinen espacios de mesa de trabajo para discutir la viabilidad de las diferentes propuestas de simplificación con los diferentes interesados en según las temáticas específicas objeto de revisión.

En cuanto a la solicitud de **COMCEL** de que la CRC justifique el motivo de no aceptación de las propuestas allegadas por el sector se menciona que, en efecto la justificación a cada una de las propuestas allegadas por el sector que no serán aceptadas será incorporada Anexa al presente documento.

Frente a la consideración de **PTC** de que prevalezcan los resultados de la consulta pública sobre la identificación de normatividad realizada por la CRC, se aclara que todas las propuestas serán objeto de revisión en el presente proyecto, con independencia del mecanismo de consulta (interna o externa) a través del cual fueron allegadas al proyecto regulatorio.

En cuanto al comentario de **SUMA MÓVIL**, se destaca que, a partir de la publicación del Documento de Formulación, la CRC puso en conocimiento de los agentes del sector el listado de normas que potencialmente serían susceptibles de compartición, en el mismo sentido, a través del presente documento, la CRC permite que el sector se pronuncie específicamente sobre las propuestas específicas de modificación del articulado.

## 2.6. Otros comentarios

### ASOTIC

Respecto al Anexo 3, ASOTIC sugiere organizar integralmente el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, categorizando los distintos sectores y regulaciones aplicables, similar al sector postal. Actualmente, las regulaciones de servicios móviles y

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 22 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



fijos están mezcladas, lo que puede causar confusión. Se propone clasificar y dividir el régimen en uno para el sector móvil y otro para el sector fijo, facilitando la comprensión y aplicación del marco regulatorio para

En relación con el Anexo 3 del documento de formulación y justificación, **ASOTIC** sugiere organizar integralmente el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, categorizando los distintos sectores y regulaciones aplicables, similar al sector postal. Actualmente, las regulaciones de servicios móviles y fijos están mezcladas, lo que puede causar confusión. Se propone clasificar y dividir el régimen en uno para el sector móvil y otro para el sector fijo, facilitando la comprensión y aplicación del marco regulatorio para usuarios y PRST.

### **COMCEL**

Es necesario actualizar el código de buenas prácticas de la CRC incluyendo las disposiciones del Decreto 1031 de 2024, que reglamenta el procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional.

Así mismo, indica que los servicios OTT, al no estar sujetos a regulación, pueden innovar y adaptarse rápidamente, lo que ha reducido la demanda de televisión por suscripción. Es crucial reducir las cargas regulatorias para que los operadores de televisión por suscripción puedan competir efectivamente con los servicios OTT. Razón por la cual **COMCEL** considera que es primordial revisar la Resolución CRC 5050 de 2016 para eliminar regulaciones obsoletas, promover la innovación y expandir servicios digitales de alta calidad. Además, solicita a la CRC crear esquemas flexibles para que todos contribuyan equitativamente al despliegue de infraestructura digital, incluyendo a los «Grandes Generadores de Tráfico», para asegurar un desarrollo sostenible del sector de telecomunicaciones.

### **GSMA**

**GSMA** señala que el análisis de la CRC excluyó elementos clave que podrían mejorar significativamente la simplificación regulatoria, como la revisión de listas positivas, el régimen de acceso a gestores de desempeño y los indicadores de calidad del servicio. Además, insta a incluir a los grandes generadores de tráfico en el marco regulatorio, dada su importancia en el contexto actual. Recomienda también seguir lineamientos internacionales, como los de la UIT y la OCDE, y adoptar un enfoque basado en evidencia, incluyendo análisis de impacto normativo y consultas con el sector privado, para reducir la cantidad de normas y artículos vigentes.

Asimismo, **GSMA** subraya la necesidad de modernizar el marco regulatorio y tributario para disminuir la brecha digital y maximizar los beneficios socioeconómicos de la conectividad. Destaca que persisten asimetrías regulatorias en la cadena de valor de internet, lo que pone en riesgo el desarrollo de una infraestructura sólida e integral. En este sentido, enfatiza la importancia de reducir la carga burocrática de los operadores y migrar hacia esquemas regulatorios basados en incentivos que promuevan el cumplimiento de manera más eficiente.

Finalmente, **GSMA** propone armonizar las regulaciones emitidas por distintas entidades de Gobierno y fomentar un enfoque regulatorio flexible que considere el equilibrio entre los derechos del consumidor, la seguridad pública y el papel de los operadores móviles. También resalta la importancia de que los grandes generadores de tráfico contribuyan de manera equitativa al ecosistema, fortaleciendo un marco regulatorio justo y sostenible que permita avanzar hacia un sector más competitivo y conectado.

Simpleificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 23 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



## **INSITEL**

Considera que en el ejercicio se debe buscar mejorar la calidad de la redacción y la simplificación de los conceptos, con el objetivo de evitar diferentes interpretaciones entre los operadores. Asimismo, considera que la norma se podría mejorar a través de la adjudicación de títulos completos a temáticas específicas, permitiendo una consulta más fácil por parte de los agentes interesados.

## **MINTIC**

**MinTIC** indica que algunos PRST proponen la eliminación de la medición y el reporte de indicadores para los servicios de voz y datos en la tecnología 3G, justificándolo como resultado de la evolución tecnológica. Sobre el particular MinTIC pone de presente que aún la tecnología 3G representa la tercera parte del tráfico de voz en nuestro país (tráfico de voz en Erlang por tecnología 3G a septiembre de 2023 con base en la información reportada por los PRSTM fue del 43%, a junio de 2024 fue del 33%. Además la evolución del tráfico de voz por Erlang por tecnología de cada uno de los PRSTM para el mismo periodo se evidencia que se cursa para TIGO el 26%, COMCEL 33%, MOVISTAR 42% y WOM 36%), por lo que, si bien la eliminación de la obligación de medición y reporte de estos indicadores representaría una simplificación del proceso y reducción de costos, no permitiría el cumplimiento del objetivo de la regulación que, en últimas es garantizar la calidad de los servicios de comunicaciones prestados a los usuarios. De acuerdo con lo anterior, MinTIC recomienda mantener la medición y el reporte de indicadores para los servicios de voz y datos en la tecnología 3G.

**MinTIC** expone que los PRST proponen eliminar los artículos 5.1.3.5., 5.1.3.6., y 5.1.3.7. de la Resolución 5050 de 2016, basados en la expedición de la Resolución MinTIC 03173 de 2024. Sin embargo, menciona que la citada resolución se refiere únicamente a herramientas de vigilancia, sin alterar los objetivos establecidos en la regulación y a la fecha no es posible determinar la existencia de duplicidad de datos en los reportes realizados por los operadores a través de estos mecanismos.

**MinTIC** expone que los PRST proponen eliminar los artículos 5.1.3.5., 5.1.3.6., y 5.1.3.7. de la Resolución 5050 de 2016, basados en la expedición de la Resolución MinTIC 03173 de 2024. Sin embargo, menciona que la citada resolución se refiere únicamente a herramientas de vigilancia, sin alterar los objetivos establecidos en la regulación y a la fecha no es posible determinar la existencia de duplicidad de datos en los reportes realizados por los operadores a través de estos mecanismos, razón por la que sugieren que cualquier cambio o modificación se realice una vez se establezcan las herramientas de vigilancia.

## **NAISP**

NAISP aborda la falta de información precisa en el sector TIC del país, atribuyéndola a la excesiva cantidad de formatos que deben completar los pequeños PRST. Este proceso, considerado una carga, obliga a los PRST a recurrir a terceros para que les asistan en el reporte de información, lo cual genera gastos adicionales. NAISP propone la creación de un «Formato Único para pequeños PRST», cuyo objetivo simplificar el proceso y permitir que los PRST proporcionen la información necesaria de manera más eficiente, con frecuencia trimestral.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 24 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### STARLINK

Señala que en el marco del proyecto se debería tener en cuenta la reducción de requisitos burocráticos que permitiría que los «costos incurridos en el cumplimiento de procedimientos burocráticos podrían ser redirigidos hacia la mejora de la infraestructura o la generación de mayores recursos en áreas de difícil acceso o vulnerables». Así mismo recomienda la disminución de los reportes de información dada la carga operativa que representa, lo cual considera que limita la capacidad de mejorar el servicio para los usuarios.

### TELECARIBE

TELECARIBE indica que el trabajo realizado y consolidado en los Anexos 1, 2 y 3 es el resultado exitoso del esfuerzo de CRC. Además, concluye que todos los ajustes y simplificaciones necesarios de las normas ya están incluidos en estos anexos.

### Respuesta CRC:

En relación con el comentario de **ASOTIC**, se precisa que el Anexo 3 está organizado por títulos y, a su vez, por capítulos. Este anexo solo hace referencia al listado de temas susceptibles de simplificación, identificados a partir de la revisión realizada por la CRC. Además, es necesario indicar que la regulación expedida por la CRC está organizada por títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016, para facilitar la consulta temática y comprensión. Esta estructura permite agrupar las disposiciones jurídicas de manera temática y cronológica, asegurando que los agentes regulados y usuarios puedan encontrar fácilmente la información relevante sin modificar el contenido normativo. La organización por títulos y capítulos también ayuda a mantener la coherencia y claridad del texto, lo que es esencial para garantizar la seguridad jurídica y la accesibilidad de la regulación para todos los interesados.

De acuerdo con lo planteado por **INSITEL**, se reitera que el proyecto actual de simplificación regulatoria se centra en mejorar la eficiencia y claridad sin alterar los objetivos esenciales de las normativas. Además, elimina redundancias y simplifica procesos, lo que facilita el cumplimiento normativo por parte de los agentes regulados reduciendo la carga administrativa.

Ahora bien, respecto a los comentarios de **COMCEL** y **GSMA**, se considera por parte de la CRC dentro de la elaboración de la posible hoja de ruta de simplificación, actualizar el código de buenas prácticas para el despliegue de infraestructura de la CRC, los servicios ofrecidos por las plataformas de OTT y la contribución por parte de los «grandes generadores de tráfico», entre otros temas que no fue posible abordar en el proyecto actual debido a sus objetivos y alcance.

Frente a los comentarios presentados **GSMA**, se reitera que con la simplificación regulatoria se adelantó en tres fases con las que se hizo revisión de cada uno de los títulos de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta simplificación busca eliminar o modificar normas redundantes, obsoletas o que generan cargas administrativas innecesarias, que permitan promover la inversión, mejorar la calidad y cobertura, fomentar la competencia, y facilitar la adopción de nuevas tecnologías, creando un entorno más favorable para el desarrollo del sector, beneficiando tanto a los agentes regulados y usuarios.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 25 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Ahora bien, frente a la exclusión de algunos temas dentro de la simplificación regulatoria, y como ya se indicó, la CRC adelanta los diferentes proyectos e iniciativas conforme a los plazos definidos, de acuerdo con su Agenda Regulatoria 2024-2025. Además, en la revisión se identificó que algunas de las modificaciones propuestas para la simplificación regulatoria están dentro del marco de los proyectos regulatorios «Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, y planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos» y «Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2», cuya propuesta regulatoria está proyectada para el cuarto trimestre de 2024.

De acuerdo con el comentario de **NAISP** y **STARLINK**, se indica que, debido a los diferentes formatos y al número de reportes que deben presentar los operadores con menos de 30.000 accesos de Internet en el segmento residencial que prestan servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, la CRC modificará el Formato T.1.2. para que estos ISP reporten trimestralmente a través de la herramienta HECAA, simplificando la regulación y reduciendo su carga administrativa. Así, aquellos ISP con menos del 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional, pero con más de 30.000 accesos residenciales, deberán cumplir con el reporte de tarifas conforme a lo dispuesto en el artículo 1.1.10. del Título – Reportes de Información, utilizando el mecanismo de web scraping establecido en la Circular CRC 154 de 2024.

### 3. ANTECEDENTES

En 2018, la CRC llevó a cabo el proyecto regulatorio denominado «Diseño y aplicación de una metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC». En el marco de este proyecto, la CRC desarrolló una metodología para simplificar toda la regulación vigente hasta ese momento, basada en una revisión integral del marco regulatorio compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta revisión contó con la participación de todos los grupos de valor.

Como resultado de este proceso, se expidió la Resolución CRC 5586 de 2019 «Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones» y se produjo la «Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC». En esta hoja de ruta se definieron 14 ejes temáticos que serían objeto de revisión para su simplificación durante un periodo de cuatro años, que culminó en 2023.

Uno de los principales logros de la iniciativa de 2018 fue la eliminación del 25% del marco regulatorio vigente a diciembre de 2018, como resultado de la primera aplicación de la metodología de simplificación, particularmente en lo que respecta a las «normas en desuso».

Reconociendo que las dinámicas de los mercados regulados requieren una simplificación constante e integral, y basándose en los buenos resultados obtenidos en el ejercicio de 2018, la CRC ha identificado la necesidad de realizar una nueva revisión exhaustiva del marco regulatorio. En línea con la Agenda Regulatoria 2024-2025, la Comisión llevará a cabo un nuevo proyecto de simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de mantener un marco regulatorio actualizado que fomente el crecimiento empresarial, la competencia y la inversión.

Para ello, y con el propósito de identificar las normas en desuso que podrían ser eliminadas, la CRC aplicará los criterios establecidos en la Política de Mejora Regulatoria, los cuales incluyen: la evolución del mercado, avances tecnológicos, duplicidad normativa y transitoriedad. Además, se considerarán los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 26 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

posibles cambios en normas de rango superior que puedan afectar la regulación general expedida por la entidad.

Entendiendo que la simplificación persigue la claridad y eficiencia del marco regulatorio; en el desarrollo de este proyecto no solo se identificarán las normas que deben eliminarse por haber quedado en desuso, sino también aquellas que puedan ser simplificadas mediante modificación. Así, se procederá a identificar las normas susceptibles de ser modificadas con el fin de simplificarlas.

Con este propósito, entre el 31 de mayo y el 2 de julio de 2024 se llevó a cabo la consulta pública en la que los operadores de los distintos servicios regulados por la CRC presentaron sus propuestas de simplificación sobre todas las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el Documento de Formulación<sup>5</sup> del presente proyecto se incluyeron de manera exhaustiva los antecedentes que contextualizan el desarrollo y objetivos de esta iniciativa. Por lo tanto, para obtener más detalles, se invita a consultar dicho documento.

## 4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 4.1. Objetivo general

Adelantar un ejercicio integral de revisión y simplificación de la Resolución CRC 5050 de 2016 para facilitar y hacer más eficiente el cumplimiento y aplicación de la regulación expedida por la CRC.

### 4.2. Objetivos específicos

Para alcanzar el anterior propósito, se plantean los siguientes objetivos para el presente proyecto:

1. Identificar y eliminar aquellas disposiciones que ya no son aplicables en virtud de los cambios tecnológicos o de mercado que han ocurrido desde el último ejercicio de simplificación. Así, se busca revisar la normativa existente para descartar aquellas disposiciones que han quedado desfasadas debido a los rápidos avances tecnológicos y los cambios en el mercado de telecomunicaciones.
2. Identificar y eliminar disposiciones que sean redundantes, que hayan cumplido su vigencia o que puedan ser contrarias a normas de rango superior, ello para efectos de simplificar la comprensión y el cumplimiento de la normativa y fortalecer la coherencia del marco regulatorio, disminuyendo los riesgos jurídicos y facilitando una regulación más clara y directa.
3. Identificar y modificar aquellas disposiciones que puedan ser susceptibles de optimización a través de su reestructuración, corrección o reorganización interna para facilitar su interpretación y aplicación por parte de los agentes regulados, así como aquellas cuya modificación o eliminación permita reducir los costos de cumplimiento en cabeza de los regulados sin que se afecte su eficacia.

<sup>5</sup> Documento de Formulación disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-22/Propuestas/documento-azul-simplificacion-normativa-2024.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 27 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

## 5. APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019

En cumplimiento del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, en el desarrollo de los proyectos regulatorios se deberá evaluar la pertinencia de definir medidas diferenciales respecto de aquellos proveedores que extiendan sus redes o servicios a zonas no cubiertas y los que prestan sus servicios con total cobertura en los proyectos normativos que incentiven el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas rurales o urbanas de difícil acceso, o en municipios focalizados por las políticas públicas.

A partir de la modificación del artículo 141 de la Ley 2294 de 2023, en el desarrollo de proyectos regulatorios de telecomunicaciones se deberá evaluar la pertinencia de establecer medidas o reglas diferenciales respecto de aquellos PRST que tengan menos de treinta mil (30.000) accesos, con el propósito de generar condiciones de prestación de los servicios que permitan la inclusión de actores locales, municipales y regionales.

Dado que el presente proyecto tiene como enfoque principal la simplificación del marco regulatorio, en él se contempla la reducción de obligaciones regulatorias que puedan beneficiar especialmente a los operadores de menor tamaño. No obstante, en atención a la metodología y al alcance definidos para este proyecto, no se modificarán los objetivos de las disposiciones actualmente vigentes, excepto en lo relacionado con la creación de un formato unificado para los ISP con menos de 30.000 accesos.

En el presente proyecto, en cumplimiento de las disposiciones en mención, mediante una modificación sustancial del actual Formato T.1.2., se propone la creación de un formato unificado de reporte de información para ISP con menos de 30.000 accesos, de modo que se facilite a dichos agentes el cumplimiento del deber de reportar información sobre ingresos, número de accesos, tarifas cobradas y monitoreo de quejas. Con ello, se reducen las cargas administrativas en cabeza de dichos proveedores, atendiendo a sus específicas características y a sus capacidades operativas y de funcionamiento.

## 6. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN

La metodología de simplificación regulatoria desarrollada en el proyecto estuvo orientada a optimizar el marco normativo existente, con el propósito de garantizar un entorno regulatorio más eficiente, claro y accesible. Este enfoque abordó tres etapas fundamentales: (i) identificación de normas susceptibles de simplificación, (ii) construcción de la propuesta regulatoria y (iii) posible construcción de una hoja de ruta de simplificación.

En la primera etapa, se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo del marco normativo vigente por parte de los agentes interesados y por la CRC. Este análisis se centró en identificar normas redundantes, obsoletas o que generaban cargas administrativas desproporcionadas que fueran susceptibles de simplificación a título de eliminación o modificación. Dicha identificación se realizó a través de los criterios definidos por la CRC: evolución de mercado, evolución tecnológica, duplicidad normativa, transitoriedad, posibilidad de optimización de la disposición regulatoria y posibilidad de reducción de costos de cumplimiento.

Entre el 31 de mayo y el 22 de julio de 2024 se adelantó una consulta pública de manera virtual a través de una herramienta diseñada por esta Comisión con el fin de facilitar y garantizar la oportunidad de participación de todo aquel que estuviese interesado en el ejercicio de identificación de normas

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 28 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

susceptibles de simplificación. Por su parte, la CRC adelantó una revisión integral de la Resolución CRC 5050 de 2016. De estos dos ejercicios de identificación se construyeron tres listados con las normas y temas identificados como susceptibles de simplificación.

La segunda etapa comenzó con la publicación de los listados construidos por la CRC, con lo cual el sector y el público en general conocieron el conjunto de normas sobre el cual se centró principalmente el ejercicio de diagnóstico previo a la simplificación normativa. Este ejercicio dio el espacio para que la CRC conociera más argumentos o normas susceptibles de simplificación, lo cual, sin lugar a duda, dio más elementos de juicio y nutrió el debate sobre las conclusiones de simplificación a las que arribó esta Comisión.

En el marco de esta segunda etapa, la CRC propició la realización de diferentes mesas de trabajo con el fin de conocer mayores detalles o aspectos relevantes sobre las normas susceptibles de simplificación. Específicamente, la CRC convocó a dos mesas de trabajo con los ISP (25 y 27 de septiembre de 2024), en las cuales conoció de primera mano algunas de las necesidades de estos agentes del sector. De igual manera, participó de la mesa de trabajo del 16 de octubre de 2024 con ASOMEDIOS en la cual estuvieron presentes la ANE y el MinTIC.

A partir de los listados construidos en la primera etapa, los comentarios recibidos y los espacios de participación de la segunda etapa, la CRC construyó la propuesta regulatoria a partir de la aplicación de lo siguiente:

1. Para cada disposición normativa identificada como susceptible de simplificación, se verificó si la propuesta de simplificación hacía parte de los objetivos de algún proyecto regulatorio en la CRC que estuviera en curso o próximo a iniciar. Si se verificaba esta condición, la propuesta de simplificación específica se trasladaría al proyecto correspondiente. En el caso en el que no se cumpliera esta condición, la propuesta sería analizada en el presente proyecto de simplificación.
2. Para cada disposición normativa identificada como susceptible de simplificación cuya propuesta no fue trasladada a otro proyecto, la CRC aplicó el criterio señalado con el fin de decidir si efectivamente la norma sería objeto de simplificación normativa. Para lo anterior, se realizó lo siguiente:
  - a. La CRC comenzó con la revisión de los comentarios efectuados sobre normas susceptibles de simplificación que fueron identificadas en el marco de la consulta pública o los comentarios al documento de formulación y justificación del proyecto. Allí, esta Comisión sometió a revisión los argumentos presentados por los operadores o público en general con el fin de constatar la veracidad y coherencia de estos, teniendo como referencia el criterio seleccionado por el usuario. A partir de esto último, se concluyó si las normas indicadas eran o no susceptibles de simplificación por los argumentos presentados.

Si efectivamente eran aceptados los argumentos, en el caso de simplificación a título de modificación, se procedía a construir la versión final que tendría la norma a partir de la propuesta de simplificación recibida por parte del sector. Adicionalmente, si así lo ameritaba, se procedió a incluir modificaciones normativas adicionales bajo el criterio de posibilidad de optimización de la disposición normativa. Finalmente, si los argumentos no eran aceptados, se procedió a rechazar la propuesta de simplificación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 29 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



- b. Una vez se agotó el listado de las normas susceptibles de simplificación que fueron identificadas en el marco de la consulta pública y en los comentarios presentados al documento de formulación y justificación del proyecto, la CRC procedió a analizar los artículos identificados en la revisión integral que no fueron simplificados como resultado de la aplicación de lo expuesto en el literal a. y que no fueron trasladados a otro proyecto regulatorio. Para llevar a cabo este análisis, se evaluó la configuración o no del criterio de simplificación previamente seleccionado.
3. A partir de las actividades desarrolladas en el numeral anterior, se construyó el presente documento soporte, así como también la propuesta regulatoria en sí misma. En el presente documento soporte se incluye el resultado de la aplicación de la metodología de simplificación, conformado por el listado de las normas que simplificaron, así como también las razones que justifican dicha simplificación. Adicionalmente, frente a las propuestas de simplificación que luego de ser analizadas fueron rechazadas en tanto no cumplen con alguno de los criterios de simplificación o excedían el alcance y ámbito del presente proyecto, estas se incluyen como un anexo del presente documento, junto con la explicación respectiva de su no aceptación.

Finalmente, en la tercera etapa, se elaborará una lista de temas que no pudieron ser tratados en el presente proyecto debido a sus objetivos y alcance, pero que podrían considerarse como insumos para la construcción de una hoja de ruta de proyectos regulatorios de la CRC. Es importante aclarar que la realización de esta etapa depende de la identificación de tales temas. Ahora, en caso de que se detecten temas que puedan conformar esta hoja de ruta, el listado de estos temas será presentado al final del actual proyecto de simplificación, de manera que el sector y el público en general podrán presentar comentarios, si así lo desean.

## **7. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN Y PROPUESTA REGULATORIA**

En esta sección se presentarán los resultados de la aplicación de la metodología de simplificación en la forma descrita, a partir de los cuales se construyó la propuesta regulatoria. En primer lugar, se presentará la propuesta regulatoria asociada a las medidas sobre la regulación general de los servicios de comunicaciones. Y, en segundo lugar, se presentará la propuesta regulatoria asociada a medidas sobre la regulación general en materia de contenidos audiovisuales.

### **7.1. MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En esta sección se presentarán las propuestas de simplificación de la regulación de comunicaciones. Para ello, en primer lugar, a continuación, se presentarán cada una de las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 objeto de simplificación vía modificación, junto con el criterio que sustenta su simplificación, su respectiva justificación seguida de la propuesta regulatoria en particular.

Posteriormente, se presentarán las disposiciones de la mencionada resolución que son objeto de simplificación vía eliminación, junto con la respectiva justificación que sustenta la eliminación.

#### **7.1.1. Disposiciones regulatorias objeto de modificación**

##### **Artículo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 30 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Criterio de simplificación que cumple:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** El artículo 1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la conformación por títulos de esa resolución. Actualmente la lista de títulos contenida en dicho artículo únicamente contempla hasta el Título XI. Sin embargo, a la fecha la Resolución CRC 5050 de 2016 cuenta con 18 títulos, además de acápite de anexos de 9 de títulos. Por lo tanto, para efectos lograr una mayor claridad y precisión y así optimizar la norma, se actualizan los nombres cuyos títulos han cambiado y se incluyen los títulos hoy faltantes.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

**TÍTULO I  
DEFINICIONES**

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

**TÍTULO III  
MERCADOS RELEVANTES**

**TÍTULO IV  
USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES**

**TÍTULO V  
RÉGIMEN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

**TÍTULO VI  
~~REGLAS PARA LA GESTIÓN, USO, ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN~~ RÉGIMEN DE  
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN**

**TÍTULO VII  
HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES**

**TÍTULO VIII  
CONDICIONES ~~PARA ACCESO A~~ REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES**

**TÍTULO IX  
SEPARACIÓN CONTABLE**

**TÍTULO X**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 31 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**CRITERIOS DE EFICIENCIA SECTOR ~~TICS~~ DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y MEDICIÓN DE INDICADORES  
SECTORIALES PARA EL AVANCE EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**TÍTULO XI**

**EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS DE REGULACIÓN**

**TÍTULO XII**

**APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN**

**TÍTULO XIII**

**REGULACIÓN TARIFARIA PARA LOS SERVICIOS POSTALES**

**TÍTULO XIV**

**ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

**TÍTULO XV**

**REGLAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PLURALISMO  
INFORMATIVO, PROHIBICIONES, PROTECCIÓN DEL TELEVIDENTE Y  
OBLIGACIONES DE REPORTE DE INFORMACIÓN PERIÓDICA**

**TÍTULO XVI**

**SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN**

**TÍTULO**

**REPORTES DE INFORMACIÓN**

**ANEXOS TÍTULO II**

**ANEXOS TÍTULO III**

**ANEXOS TÍTULO IV**

**ANEXOS TÍTULO V**

**ANEXOS TÍTULO VI**

**ANEXOS TÍTULO VII**

**ANEXOS TÍTULO VIII**

**ANEXOS TÍTULO IX**

**ANEXOS TÍTULO X**

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 – Definiciones**

**CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIOS DE  
COMUNICACIONES**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 32 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Dado que se modificará el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para permitir que las partes pacten una nueva cláusula de permanencia respecto del valor que se genera por el cargo de instalación en casos de traslado del servicio, es necesario ajustar la definición.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar la definición de «CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante la adición de la referencia al formato digital, para proveer claridad respecto de los formatos en que se puede materializar el contrato por escrito, sea físico, electrónico o digital.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar la definición de «CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 33 de 252</b>
Versión No. 4	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 19/12/2024 Fecha de vigencia: 31/10/2024

## FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante la adición de la referencia al formato digital, para proveer claridad respecto de los formatos en que se puede materializar la factura de servicios de comunicaciones, sea físico, electrónico o digital.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## MERCADO RELEVANTE

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante el ajuste de la redacción, de modo que sea más clara, disminuyendo el margen para posibles interpretaciones. Adicionalmente, se ajusta la redacción para que sea coherente con la optimización propuesta en el Título III.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «MERCADO RELEVANTE», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**MERCADO RELEVANTE:** Es un ~~mercado compuesto por un servicio o un grupo de servicios~~ conjunto de productos ~~o servicios~~ que pueden percibirse como sustitutos entre sí y que se ofrecen, en un área geográfica específica, ~~que pueden percibirse como sustituybles entre sí, y que de existir~~ donde un monopolista hipotético, ~~este~~ podría llevar a cabo de manera permanente un pequeño, pero significativo, ~~incrementar los precios en una cantidad pequeña~~ incremento en el nivel de precios que le sea rentable, siempre que el test del monopolista hipotético sea aplicable ~~pero significativa de manera permanente y de forma rentable~~. En todo caso, esta ~~Esta~~ definición ~~incluye los~~ hace referencia a los mercados compuestos por elementos o funciones de los servicios que se consideran sustituybles entre sí.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 34 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

## MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante el ajuste de la redacción, de modo que sea más clara, disminuyendo el margen para posibles interpretaciones. Adicionalmente, se ajusta la redacción para que sea coherente con la optimización propuesta en el Título III.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE:** Es ~~el un~~ mercado relevante ~~de productos y servicios, en un área geográfica específica, que, por debido a~~ estas sus condiciones de competencia, requiere que la CRC, en ejercicio de sus funciones, el ~~establecimiento establezca~~ de medidas regulatorias ~~por parte de la CRC, en el marco de sus competencias.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## PLANES TÉCNICOS BÁSICOS

**Criterio de simplificación:** Evolución tecnológica.

**Justificación:** Es necesario actualizar la definición regulatoria para hacer referencia en términos generales a redes de telecomunicaciones y no a las redes de telefonía pública conmutada (RTPC), teniendo en cuenta que dicha tecnología ha sido progresivamente reemplazada por tecnologías más modernas y eficientes.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «PLANES TÉCNICOS BÁSICOS», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**PLANES TÉCNICOS BÁSICOS:** ~~Son el~~ conjunto de normas ~~establecidas por el Ministerio de Comunicaciones,~~ que determinan las características técnicas fundamentales de las redes de telecomunicaciones RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES:

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria/ Posibilidad de reducción de costos de cumplimiento

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 35 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** De acuerdo con los estudios realizados por la CRC, las medidas adoptadas en materia de hurto han demostrado la acumulación de medidas desde el frente normativo que en el mediano y largo plazo conllevan a mantener los índices de hurto y extravío en sus niveles previos a la adopción de las medidas de control<sup>6</sup>. Esto es relevante dado que el promedio mensual de IMEI bloqueados por no homologación durante el año 2023 superó las 30 mil unidades y los costos asociados a la tipología de bloqueo representan aproximadamente el 15% de los costos operacionales y de implementación en los que incurren los PRSTM para el cumplimiento del régimen de restricción a la operación de ETM hurtados o alterados. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que en los últimos años las dinámicas de adquisición e importación de ETM por parte de los usuarios han cambiado considerablemente en favor de la utilización de envíos postales e importación de viajeros.

Al respecto, vale la pena mencionar que si bien esta Comisión ha estudiado previamente la posibilidad de eliminar en su conjunto la totalidad las tipologías de bloqueo diferentes a hurto y extravío, y que ante los ejercicios de AIN realizados dicha propuesta fue desestimada debido a que lo mismo «implicaría renunciar a la totalidad de beneficios identificados de mantener las tipologías de bloqueo adicionales a las de hurto y extravío»<sup>7</sup>; lo cierto es que ante las limitaciones normativas existentes<sup>8</sup> para la expedición del acto administrativo que simplifique el régimen de restricción a la operación de ETM, se mantiene vigente la necesidad de reducir cargas para los PRSTM, sin que lo mismo constituya una reducción en la eficiencia de la operación de la estrategia de combate contra el hurto y la alteración de ETM. En ese sentido, teniendo en cuenta que la causal de bloqueo por no homologación es aquella que no se encuentra directamente asociada a fenómenos delictivos de alteración de IMEI (como si lo son el bloqueo de IMEI inválido o duplicado), y que tal como se ha expuesto frente a la introducción de los bloqueos por no homologación «no se encontró evidencia estadística que indique que se generó un efecto diferencial ni a corto ni a largo plazo sobre la serie»<sup>9</sup>, se propone su eliminación.

En todo caso, se destaca que la presente medida no inhabilita el régimen de homologación contenido en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016, ni tampoco modifica el deber que tienen los usuarios de hacer uso de terminales homologados por la CRC (numeral 2.1.2.2.5 del artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016).

En el mismo sentido, debe señalarse que la presente propuesta no elimina el requisito de homologación para los equipos que se importen al país de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015, o aquel que lo modifique.

<sup>6</sup> CRC. 2020. Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo. «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_resultados\\_ain.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_resultados_ain.pdf)

<sup>7</sup> CRC. 2021. Documento Soporte «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_soporte\\_simplificacion\\_del\\_marco\\_regulatorio\\_para\\_la\\_restriccion\\_de\\_equipos\\_terminales\\_hurtados.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_soporte_simplificacion_del_marco_regulatorio_para_la_restriccion_de_equipos_terminales_hurtados.pdf)

<sup>8</sup> Como se reconoció en el Documento Soporte, la adopción de algunas de las medidas propuestas requiere de la modificación del Decreto 2025 de 2015, misma que a la fecha del presente documento no se ha materializado.

<sup>9</sup> CRC. 2021. Documento Soporte «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_soporte\\_simplificacion\\_del\\_marco\\_regulatorio\\_para\\_la\\_restriccion\\_de\\_equipos\\_terminales\\_hurtados.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_soporte_simplificacion_del_marco_regulatorio_para_la_restriccion_de_equipos_terminales_hurtados.pdf)

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 36 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES» del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES:** Proceso utilizado para detectar todos los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados, ~~los no homologados~~, y los no registrados en la BDA Positiva, con actividad en las redes móviles del país. Dicho proceso será desarrollado a través de un sistema implementado mediante dos ciclos: uno intra red, ejecutado de manera individual por cada PRSTM, y otro inter red, implementado de manera centralizada a cargo de todos los PRSTM, en el cual se realiza la recepción, procesamiento y análisis de información de los CDR de todos los PRSTM en cuanto a equipos con IMEI duplicado.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA):

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición a través de un ajuste menor de la redacción, de modo que su ámbito incluya con total claridad a los proveedores de contenidos y también de aplicaciones.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA)», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### RECURSO DE IDENTIFICACIÓN

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar mediante la adición de la definición de recurso de identificación, lo que permite delimitar con mayor claridad el régimen de administración de recursos de identificación.

### Propuesta regulatoria:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 37 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Adicionar la definición de «RECURSO DE IDENTIFICACIÓN» en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar modificando la redacción para eliminar la referencia a la entonces CRT y reemplazarla por la mención a la actual CRC.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante el ajuste de la redacción, de modo que sea más clara y directa, disminuyendo el margen para posibles interpretaciones. Adicionalmente, se ajusta la redacción para que sea coherente con la optimización propuesta en el Título III.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la definición de «SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA», del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA:** Se refiere a la capacidad y disposición de los consumidores de un producto o servicio para cambiar su demanda por la de otros, como respuesta a un incremento en el precio relativo del producto o servicio o el cambio en otras variables relevantes para los consumidores ~~existencia de productos similares al ofrecido por la~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 38 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~empresa, los cuales pueden ser demandados por los consumidores si la empresa en cuestión eleva su precio de venta.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar las disposiciones del Título III mediante la adición de la definición de sustituibilidad de la oferta, dado que en virtud de la modificación del artículo 3.1.2.1. se incluyó el análisis de la sustituibilidad de la oferta como una de las herramientas de las que podrá disponer la CRC para efectos de la definición de mercados relevantes.

**Propuesta regulatoria:**

Adicionar la definición de «SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA» en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA:** Se refiere a la capacidad que tienen los oferentes de proveer el producto o servicio analizado ante un incremento permanente y pequeño, pero significativo, en su precio o ante cambios en otras variables relevantes para los consumidores. Para que se materialice la sustituibilidad desde la oferta, esta capacidad de los oferentes debe ser eficaz e inmediata sin que se requiera de inversiones significativas.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la definición mediante el ajuste de la redacción, de modo que la definición hacer más clara, disminuyendo el margen para posibles interpretaciones. Adicionalmente, se ajusta la redacción para que sea coherente con la optimización propuesta en el Título III.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar la definición de «TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO» del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO:** Prueba que se ~~realiza~~ utiliza para determinar el ~~grado de sustitución de oferta y demanda, y por lo tanto~~ la extensión del de un mercado relevante, la cual ~~y~~ consiste en ~~examinar~~ analizar lo que sucede si ~~se un monopolista hipotético~~ ~~aumenta~~ incrementa de manera permanente y en una pequeña proporción, pero de forma significativa, ~~y de manera permanente,~~ el precio del ~~producto o un~~ servicio determinado correspondiente, suponiendo que los precios de los otros servicios se mantienen constantes.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p><b>Página 39 de 252</b></p>
<p>Versión No. 4</p>	<p>Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia</p>	<p>Fecha de revisión: 19/12/2024</p>
<p></p>	<p>Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de vigencia: 31/10/2024</p>



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 – MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

**Artículo:** Artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Desde el año 2022, se incluyeron en el RPU algunas obligaciones en cabeza de los asignatarios de códigos cortos, por tal razón es necesario ajustar el ámbito de aplicación de ese régimen para que incluya expresamente a tales sujetos, de modo que las obligaciones en su cabeza puedan ser objeto de supervisión por parte de las entidades de inspección, vigilancia y control, dado el importante grado de exposición de los usuarios frente a los servicios prestados por los asignatarios de códigos cortos.

Adicionalmente, se modifica el párrafo de modo que se indiquen con precisión los aspectos exceptuados del ámbito de aplicación del RPU. La redacción actual del primer inciso del artículo ya es lo suficientemente clara respecto a los servicios que sí se encuentran dentro del ámbito de la norma, de modo que el párrafo únicamente debería referirse a los aspectos específicos de la televisión por suscripción que se encuentran exceptuados, es decir, a la regulación sobre franjas, contenido de la programación, publicidad y comercialización.

### Propuesta regulatoria:

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

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

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

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 40 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

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

**PARÁGRAFO.** Se exceptúan del presente Régimen, ~~los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009~~, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Específicamente se ajusta el numeral 2.1.1.2.4., en el sentido de señalar que la información puede ser entregada en formato digital. También, se modifica el numeral 2.1.1.2.6., con el objeto de aclarar que, en atención a lo dispuesto en la Resolución CRC 6755 de 2022, para los ISP con menos de 30.000 usuarios, la atención telefónica no es «en todo momento» por lo que, para guardar coherencia con las condiciones regulatorias diferenciales que se establecieron mediante dicho acto, se elimina tal frase.

### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.1.2. PRINCIPIOS.** Este Régimen se interpretará ~~en la forma que mejor garantice el desarrollo~~ de conformidad con los siguientes principios orientadores:

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

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

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

**2.1.1.2.4. Información.** El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita ~~para que pueda tomar conociendo que le permita tomar decisiones informadas sobre~~ las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario ~~decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico~~ elegirá si desea recibir dicha información por medio físico, electrónico o digital.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 41 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~Mientras este no elija, la misma~~ Si el usuario no realiza esta elección, la información será enviada a través de un medio electrónico o digital, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.

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

**2.1.1.2.6. Digitalización.** Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir ~~en todo momento~~ a la línea de atención telefónica.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** La redacción del artículo se puede hacer más clara y ordenada disminuyendo el margen para de interpretación, con lo que se mitiga el riesgo de que se desatienda el sentido material de las disposiciones sobre las dos modalidades de pago.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 42 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Justificación:** Los cambios realizados al artículo buscan garantizar claridad, precisión y coherencia en la redacción, evitando ambigüedades y términos redundantes que puedan generar interpretaciones diversas. Se ajustó el lenguaje para que sea accesible y estructurado, de modo que se priorice la comprensión por parte de los usuarios.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

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

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

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

**2.1.2.1.4.** Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

**2.1.2.1.5.** Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título ~~“ANEXOS TÍTULO II”~~.

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 43 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

### Artículo 2.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

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

#### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES.** ~~Los usuarios principales obligaciones del usuario~~ de servicios de comunicaciones ~~tienen las siguientes obligaciones:~~

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

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

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

**2.1.2.2.4.** No cometer o ser partícipe de actividades ~~de fraude~~ delictivas ~~haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado.~~

**2.1.2.2.5.** Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.

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

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

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

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

**2.1.2.2.10.** Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador.

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 44 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se optimiza con el fin de fortalecer el propósito perseguido por la norma. En este caso, dado que el operador no está obligado a lo imposible, cuando no sea técnicamente viable seguir prestando el servicio, podrá terminar el contrato unilateralmente. Para evitar que la terminación sea arbitraria, se incluye la carga de fundamentar y demostrar la imposibilidad técnica.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

**2.1.3.1.1.** Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

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

**2.1.3.1.3.** Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario ~~o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente,~~ al vencimiento del plazo del contrato o por imposibilidad técnica que no le permita al operador seguir prestando el servicio. Si el operador termina unilateralmente debido al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación.

Si la terminación unilateral del contrato se debe a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se incluye la mención al formato digital para que quede completamente claro que no solo se refiere a la digitalización de la copia física. Adicionalmente, se fortalece la digitalización incluyendo que en aquellos casos en los que el usuario no elija el medio por el cual desea recibir el contrato actualizado, el proveedor podrá enviarlo por medios electrónicos o digitales.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 45 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

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

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

~~Quando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.~~ Cuando el usuario y el operador acuerden modificaciones al contrato, el operador le entregará copia del contrato actualizado, ya sea por medio físico, electrónico o digital, según la preferencia del usuario. Si el usuario no elige el medio, el proveedor enviará el contrato actualizado por medio electrónico o digital.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se optimiza la disposición regulatoria con el fin de proteger tanto el derecho del usuario como el del proveedor. Así, en caso de que el usuario sí utilice el servicio en zonas geográficas diferentes, los consumos deberán ser pagados por el usuario.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 2.1.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.1.3.4. ÁREA DE CUBRIMIENTO.** El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato, ~~a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el usuario.~~ En tal caso, el operador deberá devolver los pagos realizados, siempre y cuando el usuario no haya utilizado el servicio en otras zonas geográficas.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 46 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

### Artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se facilita la consulta de la información del cargo por conexión, la suma descontada o diferida y las fechas de la permanencia mínima en un lugar diferente a la factura, sobre todo en los casos en los que la factura es enviada por medios electrónicos o digitales. Adicionalmente, se incluye un párrafo sobre la viabilidad de acordar una nueva cláusula de permanencia en las condiciones ya establecidas en el artículo cuando el operador financie o difiera los cargos de conexión ocasionados por el traslado del servicio contratado, siempre que este proceda.

#### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS.**

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

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

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

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

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

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

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 47 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

**PARÁGRAFO:** Las partes solo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo, cuando el operador financie o difiera los cargos de conexión ocasionados por el traslado del servicio contratado, siempre que este proceda.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta la redacción del artículo para tener mayor claridad, precisión y coherencia en la redacción, simplificando el lenguaje y especificando las obligaciones a cargo del operador.

### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar ~~las sus~~ condiciones y restricciones ~~de la misma.~~ El operador deberá ~~y almacenará esta información,~~ por un periodo mínimo ~~de por lo menos por~~ 6 meses, durante el cual ~~para que~~ el usuario podrá ~~pueda~~ consultarla en cualquier momento.

Las condiciones ~~de las promociones y ofertas,~~ informadas al usuario a través de cualquiera ~~canal de los mecanismos~~ de atención, obligan al operador a cumplirlas.

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

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

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 48 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta la redacción del artículo para mejorar la claridad, coherencia y organización de la norma, eliminando redundancias y simplificando los numerales para facilitar su comprensión y para especificar los derechos del usuario y las obligaciones del operador.

### Propuesta regulatoria:

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

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

**2.1.7.2.1.** El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.

**2.1.7.2.2.** El operador ~~le~~ deberá proporcionar, ~~presentar~~ tanto en el momento del ofrecimiento como también cuando ~~y, adicionalmente, en cualquier otro momento que~~ el usuario lo solicite, la siguiente información:

- Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;
- Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente;
- El precio total del paquete.

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

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

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

**2.1.7.2.6.** Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita ~~a~~ El usuario ~~puede~~ consultar y ~~comparar los distintos~~ planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos ~~as. por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 49 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~página web en relación con sus propios planes y tarifas,~~ El comparador deberá cumplir el cual debe atender como mínimo las siguientes funciones ~~condiciones~~:

- a) ~~Posibilidad al usuario de i~~Identificar el ~~su~~ municipio del usuario (para servicios fijos);
- b) ~~Posibilidad al usuario de i~~Identificar ~~Registrar~~ ~~indicar su~~ el estrato socioeconómico del usuario (para servicios fijos);
- c) ~~Posibilidad al usuario de s~~Seleccionar ~~el o~~ los servicios ~~que requiere~~ requeridos por el usuario;
- d) ~~Posibilidad al usuario de s~~Seleccionar las características de cada uno de los servicios ~~requeridos por el usuario que requiere~~;
- e) ~~Posibilidad al usuario de s~~Seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;
- f) ~~Posibilidad al usuario de conocer~~ ~~Mostrar~~ el precio total del paquete de servicios seleccionado;
- g) ~~Posibilidad al usuario de conocer~~ ~~Mostrar~~ el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;
- h) ~~Posibilidad al usuario de~~ Permitir la comparación ~~r~~ entre 2 o hasta 5 planes a ~~su~~ elección del usuario.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

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

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 50 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

~~El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.~~  
El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario, al vencimiento del plazo contractual o por imposibilidad técnica que impida al operador continuar prestando el servicio. Si la terminación unilateral se debe al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación. Si la terminación unilateral del contrato obedece a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo ajustando la redacción para mayor claridad y precisión, eliminando redundancias y precisando condiciones para la cancelación de los servicios.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 51 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.8.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se elimina la exigencia de que el propietario del inmueble deba demostrar que el titular del servicio ya no reside allí. En efecto, se trata de una negación indefinida que como tal no debe ser probada, por lo que se estaría imponiendo una carga desproporcionada al propietario del inmueble.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

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

**2.1.8.5.2.** El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual sólo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

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

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

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

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial

### Artículo 2.1.10.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se aclara que el envío del contrato actualizado puede hacerse por medios electrónicos o digitales, de modo que no haya confusiones entre dichas expresiones.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 52 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.10.3. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS.** Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, ~~el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente;~~ el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente período de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. Esta entrega se realizará por medios electrónicos o digitales, a menos de que el usuario solicite el uso del medio físico.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se optimiza la norma con el fin de potenciar la adopción de medios digitales y, además, dar claridad que se puede utilizar medios electrónicos o digitales, de modo que no haya confusiones entre dichas expresiones.

### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES.** En cualquier momento, el usuario tiene derecho a modificar ~~en cualquier momento~~ el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto, ~~el usuario~~ debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.

~~A más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.~~

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 53 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** Se ajusta la redacción mediante la eliminación de las referencias a la expresión 'fraude', dado que no tiene una definición legal y comúnmente está asociada a conductas delictivas, lo que en la práctica dificulta la aplicación de este artículo que impone cargas a los operadores.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS IRREGULARES FRAUDES.**

Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan irregularidades fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con una presunta irregularidad en el uso del servicio contratado fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de esa irregularidad un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial

**Artículo 2.1.10.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se elimina la opción de consulta a través de la línea telefónica de la parrilla de canales. En efecto, por la naturaleza del contenido e información al que tendría acceso el usuario, este medio no es el más idóneo para conocer los listados de los canales con su respectiva clasificación.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

- a. Nombre del canal.
- b. Si es de alta definición o no.
- c. Género o categoría a la cual pertenece el canal.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 54 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

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

**Propuesta regulatoria:**

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

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

- a) Unidad de consumo y su precio;
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;
- d) Fecha de pago oportuno;
- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones;
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

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

- i. Unidades incluidas en el plan.
- ii. Precio de cada unidad adicional al plan.
- iii. Adicionalmente para ~~los servicios~~ el servicio de telefonía fija, cuando existan cobros diferenciales por ~~de larga~~ distancia y para el servicio de telefonía fija de larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 55 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### **Artículo 2.1.13.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se indica que se pueden utilizar medios electrónicos o digitales, de modo que no haya confusiones entre dichas expresiones. Adicionalmente, se aclara la redacción sobre la imposibilidad de suspender el servicio y cobrar intereses de mora cuando el operador no le ha enviado la factura al usuario.

#### **Propuesta regulatoria:**

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

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

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

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

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 56 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.14.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Evolución de mercado.

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

### Propuesta regulatoria:

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

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

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta a través de la línea de atención telefónica.

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

a. Precio de las llamadas ~~a usuarios del mismo operador.~~

~~b. Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.~~

c. Precio de envío de SMS.

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 57 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.1.16.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Dado que el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios se ha masificado, es posible que una línea que no esté siendo realmente utilizada por un usuario siga recibiendo este tipo de mensajes, lo que imposibilitaría la aplicación de la consecuencia prevista en esta norma, por lo que se elimina la referencia a la recepción de SMS. Por lo anterior, se elimina la referencia al recibo de SMS, de modo que su redacción atienda eficazmente su finalidad material y la realidad del mercado.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.1.18.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** La SIC expidió la Circular Externa No. 001 del 26 de junio de 2024, mediante la cual aclaró la interpretación de lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023. En ella señaló que la inscripción en el RNE revoca las autorizaciones para fines de prospección comercial que los titulares hayan otorgado a los productores y proveedores de bienes y servicios anteriores a la inscripción en el RNE. Por esta razón, se modifica el numeral 2.1.18.4.5. eliminando los apartes de la disposición que son contrarios a la interpretación adoptada por la SIC, como autoridad de protección de datos, en la referida circular sobre la Ley 2300 de 2024.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 58 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

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

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

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

**2.1.18.4.4.** La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

**2.1.18.4.5.** La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados o autorizados por el usuario ~~antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario~~ con posterioridad a dicha inscripción.

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

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

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

**2.1.18.4.9.** Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 59 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se eliminan las referencias a la expresión 'fraude', dado que no tiene una definición legal y comúnmente está asociada a conductas delictivas, lo que en la práctica dificulta la aplicación de este artículo que impone cargas a los PCA e IT.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.1.18.6 PREVENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS IRREGULARES Y DELITOS A CARGO POR PARTE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS.** Los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir irregularidades y la comisión de delitos fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD. Adicionalmente, deberá efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.1.24.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta la redacción con el fin de que se brinde mayor claridad sobre la forma en que los usuarios pueden presentar PQR, directamente o a través de un tercero, sin que para ello se puedan exigir requisitos especiales. Adicionalmente, se incluye el deber del usuario de suministrar una dirección física o electrónica de contacto en los casos en los que la PQR se presente en forma verbal.

#### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR.** El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento sin que este último pueda imponer alguna condición. ~~y.~~ El usuario podrá presentar una PQR a través de cualquiera

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 60 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



de los medios de atención del operador (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. **No obstante, En todo caso** el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

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

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud. **Adicionalmente, el usuario deberá proporcionar al operador una dirección física o electrónica de contacto.**

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

~~Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un \*Código Único Numérico -CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.~~ El operador informará al usuario por medio físico, electrónico o digital sobre la constancia de la presentación de su PQR y le proporcionará un Código Único Numérico (CUN), el cual servirá como número de identificación del trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.24.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta la redacción de tal manera que se dé una mayor preponderancia al correo electrónico para dar respuesta a las PQR de los usuarios.

### Propuesta regulatoria:

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 61 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). ~~Ocurrido lo anterior,~~ En este caso, dentro de las siguientes 72 horas al vencimiento del término, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ~~ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes le solicitó en la PQR.~~ Sin embargo, el usuario puede exigir ~~de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio al operador que implemente los efectos de dicho silencio de manera inmediata.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.24.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma por medio del ajuste de su redacción y organización interna, de modo que su lectura sea más clara y así haya lugar a menos interpretaciones, con lo que se potencia su eficacia.

### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.** Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, ~~que ha presentado el usuario~~ ~~presentada~~ (en relación relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación), ~~deberá informarle en su respuesta sobre su derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión del operador.~~

Se denomina recurso de reposición a la solicitud del usuario dirigida a que el operador revise nuevamente su decisión y se denomina recurso de apelación a la solicitud del usuario dirigida a que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador. ~~dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).~~

~~En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio—SIC—, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).~~

~~En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR, deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.~~

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

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título “«ANEXOS TÍTULO II»” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 62 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

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

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio **-(SIC)-** para que resuelva el recurso de apelación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 2.1.24.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma por medio del ajuste de su redacción de modo que su lectura sea más clara y así haya lugar a menos interpretaciones, con lo que se potencia su aplicación eficaz.

#### **Propuesta regulatoria:**

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 2.1.25.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria / Duplicidad normativa

**Justificación:** Se ajusta para que su lectura sea más clara y así haya lugar a menos interpretaciones, con lo que se potencia su eficacia. Adicionalmente, se elimina el actual numeral 2.1.25.1.1. pues lo allí contenido ya está incluido en el artículo 2.1.24.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que establece los requisitos y condiciones para presentar PQR.

#### **Propuesta regulatoria:**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 63 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

**2.1.25.1.1.** Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto ~~7~~ (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

**2.1.25.1.2.** El usuario puede acceder en cualquier momento a cualquier medio de atención, excepto a las oficinas físicas y a la línea telefónica. En todo caso, todos los medios de atención serán gratuitos ~~(salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).~~

~~2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica.~~

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

**2.1.25.1.54.** Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención ~~7~~ obliga y compromete al operador.

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

**2.1.25.1.76.** Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático ~~7~~ que remita al usuario al ~~»«Código de Transparencia en la Digitalización»»~~ definido por el operador, ~~en el cual se le informará.~~ En este código, se le informará al usuario cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo llevar a cabo dichas interacciones ~~adelantar las mismas~~. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

**2.1.25.1.87.** Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización, ~~deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención,~~ deberá informar a sus usuarios con una antelación mínima de 10 días hábiles a través de los distintos medios de atención. ~~y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC con una antelación no menor a 15 días hábiles.~~ Además, deberá remitir una comunicación sobre esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) con al menos 15 días hábiles de anticipación.

**2.1.25.1.8.** Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el ~~»«Código de Transparencia en la Digitalización»»~~ del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital,

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 64 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.1.25.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta su redacción, de modo que su lectura sea más clara y así haya lugar a menos interpretaciones. En este sentido, se invierte el orden de los incisos segundo y tercero, de modo que sigan una ordenación lógica según los aspectos tratados. Adicionalmente, se aclara la redacción de las reglas relacionadas con la grabación de las PQR.

### Propuesta regulatoria:

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

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

~~El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.~~

~~En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.~~

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 65 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**PARÁGRAFO 1.** Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 2.1.25.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** En el numeral 4 de este artículo se elimina el deber de reporte del indicador de satisfacción en la atención al usuario, toda vez que el Formato T.4.3. ya indica claramente dicho deber. Adicionalmente, se elimina la medida diferencial vinculada con el Anexo 2.10., debido a que ya no tiene aplicación por la modificación del Formato T.1.2. que se detallará más adelante.

### **Propuesta regulatoria:**

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

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

**2.1.25.7.1.** Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

**2.1.25.7.2.** Para las oficinas físicas.

a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada;

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

**2.1.25.7.3.** Para la línea telefónica.

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente;

b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 66 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**2.1.25.7.4.** Indicador de satisfacción en la atención al usuario. ~~Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C Formato T.4.3 de la presente resolución,~~ Los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario a la que hace referencia el Formato T.4.3. literal C respecto de cada uno de los medios de atención, deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

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

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

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

~~Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título “ANEXOS TITULO II” de la presente resolución; deberán contar con una única certificación anual de auditor externo respecto de las mediciones del nivel de satisfacción al usuario realizadas durante el año respecto de los diferentes medios de atención.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución de tecnológica / Posibilidad de reducción de costos

**Justificación:** El numeral 2.2.2.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la información que deben divulgar los operadores postales en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio, precisando que dicha divulgación puede realizarse a través de medios físicos o digitales.

En atención a la evolución tecnológica, que facilita el acceso a la información mediante medios digitales como los códigos QR (Quick Response)<sup>10</sup>, accesibles desde dispositivos móviles, y considerando los costos asociados a la impresión de documentos o la instalación de pantallas en puntos de atención, que generalmente son espacios reducidos, se plantea la posibilidad de aclarar en dicho numeral que la información puede ser divulgada mediante la publicación de un código QR en la oficina, permitiendo a cualquier interesado acceder de manera inmediata a la información completa desde su dispositivo móvil.

#### Propuesta regulatoria:

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

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

<sup>10</sup> Código QR (Quick Response) código de barras bidimensional que almacena información y se puede escanear para transmitirla



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

- a) El contenido del contrato de prestación de servicios que rige el servicio postal contratado o el lugar de la página web del operador donde se pueda acceder a este;
- b) Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros;
- c) La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;
- d) Los derechos y deberes de los usuarios y Operadores de Servicios Postales;
- e) La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO 2.2.4.2 del TÍTULO II;
- f) Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador;
- g) El procedimiento y trámite de PQR así como de las solicitudes de indemnización;
- h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.7.15 del TÍTULO II;
- i) Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes;
- j) La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio

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

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

~~El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.~~

~~En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 68 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

**PARÁGRAFO 1.** Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## **CAPÍTULO 5 del TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución de mercado / posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** La prestación de servicios de telecomunicaciones ha evolucionado significativamente en los últimos años, avanzando hacia esquemas de contratación integrados. Actualmente, es común que los usuarios adquieran servicios de telecomunicaciones en forma empaquetada, combinando servicios fijos y móviles como telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción en una sola oferta. Este cambio responde tanto a avances tecnológicos como a las demandas del mercado, que privilegia la simplicidad, la eficiencia y la competitividad. En este contexto, un contrato convergente se convierte en una herramienta estratégica para reflejar dicha evolución y facilitar la prestación integral de servicios.

Desde una perspectiva jurídica, un contrato convergente unifica derechos y obligaciones para todos los servicios incluidos, eliminando inconsistencias y facilitando el cumplimiento normativo. Esto refuerza la transparencia y minimiza riesgos legales, mejorando la relación con los usuarios y evitando conflictos derivados de términos contradictorios. En el ámbito comercial y operativo, un contrato único simplifica la oferta de paquetes integrados, favoreciendo una gestión administrativa más eficiente.

Con lo anterior, se observa procedente reconocer dicha realidad al establecer una única sección que refiera a los dos modelos de contratos únicos que quedarán contenidos en el Anexo 2.3.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 69 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Propuesta regulatoria:**

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

**CAPÍTULO 5.  
MODELOS DEL CONTRATO ÚNICO  
SECCIÓN 1.**

**CONTRATOS ÚNICOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ~~PROVISTOS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES~~**

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

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

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

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

**ARTÍCULO 2.5.1.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.** *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones ~~móviles~~ deberán adoptar los formatos de los contratos de servicios provistos a través de sus redes, ~~teniendo en cuenta las obligaciones previstas en el CAPÍTULO 1 DEL TÍTULO II o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya~~, en los siguientes términos:*

*2.5.1.3.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles; en la modalidad de pospago, ~~de acuerdo con las obligaciones previstas en el Capítulo 1 del Título II o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya~~.*

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 70 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



2.5.1.3.3. Para nuevos usuarios de servicios convergentes o empaquetados, de acuerdo con las obligaciones previstas en el Capítulo 1 del Título II o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

*2.5.1.3.3. Para nuevos usuarios de servicios convergentes o empaquetados.*

2.5.1.3.-2.4 Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

### **SECCIÓN 2.**

#### **~~CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y/O TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.~~**

**~~ARTÍCULO 2.5.2.1. OBJETO.~~** *La Sección 2 del Capítulo 5 tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.*

*El Formato 2.3.2. contenido en el Anexo 2.3 de "Anexos Título II" recoge los principales aspectos de la relación operador usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el operador de acuerdo con la ley y la regulación.*

**~~ARTÍCULO 2.5.2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.~~** *Las obligaciones contenidas en la presente Resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el modelo de contrato incluido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "Anexo Título II" de la Resolución número CRC 5050 de 2016.*

**~~ARTÍCULO 2.5.2.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.~~** *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en los siguientes términos:*

**~~2.5.2.3.1.~~** *Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con las obligaciones previstas en el Capítulo 1 del Título II de Resolución número CRC 5050 de 2016 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya:*

**~~2.5.2.3.2.~~** *Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: **i)** cambios de plan; **ii)** renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada o; **iii)** cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.*

La presente disposición entrará en vigor el 1 de octubre de 2025.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 71 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Artículo 2.6.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 – Numeral 2.6.2.5.1.3.**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria-

**Justificación:** Se modifica el numeral 2.6.2.5.1.3. que refiere a la obligación de suscribir un contrato con el administrador de la BDA, de modo que su lectura y comprensión sea más clara y directa.

**Propuesta regulatoria:**

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

**ARTÍCULO 2.6.2.5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.** En los términos del artículo 2.6.1.2 del Título II, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la fecha de implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes:

[...]

**2.6.2.5.1.3.** Suscribir ~~los respectivos contratos~~ el respectivo contrato con el administrador de la BDA seleccionado.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica la redacción sobre las etapas del proceso de Portabilidad Numérica Móvil (PNM), de modo que se haga referencia expresa a la solicitud del NIP por parte del usuario, como primer paso para el inicio del proceso. Con ello se provee transparencia a las etapas del proceso y a quienes intervienen en ellas.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 72 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### **Artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

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

#### **Propuesta regulatoria:**

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

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

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 73 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**PARÁGRAFO.** Únicamente en aquellos casos en que se presenten rechazos de la solicitud de portación según lo establecido en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7. será posible iniciar más de un trámite de portación con el mismo NIP, siempre y cuando este se encuentre vigente.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 2.6.4.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se modifica el numeral 2.6.4.3.2.3, relacionado con la exigencia de aportar una copia del certificado de existencia y representación legal cuando el solicitante de la portación es una persona jurídica, de modo que se incluya un requisito equivalente aplicable a aquellas personas jurídicas que no están obligadas a inscribirse en el registro mercantil en la Cámara de Comercio.

### Propuesta regulatoria:

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

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

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

2.6.4.3.1. Para las personas naturales:

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

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

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

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

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

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

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

2.6.4.3.2.1. Razón social.

2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 74 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

2.6.4.3.2.7. Proveedor Donante.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### **Artículo 2.6.4.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se elimina la referencia al Comité Técnico de Portabilidad (CTP) pues todas las disposiciones relacionadas con esa instancia se encuentran derogadas.

#### **Propuesta regulatoria:**

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

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 75 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se modifica la redacción en algunos apartes, para efectos de brindar mayor claridad sobre algunos aspectos alrededor de la aceptación o rechazo de la portación por parte del proveedor donante. En tal sentido, se precisará que los PRST pueden validar el curso de tráfico previo a la solicitud del NIP por parte del usuario y que, además del CUN, existen otras formas de identificación de las solicitudes de portación de los usuarios.

Adicionalmente, se aclara que para acreditar la causal de rechazo por ausencia de intercambio de señalización se deberá anexar un soporte específico en aquellos casos en que no se haya generado factura.

#### Propuesta regulatoria:

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

**ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE.**

Si en el plazo acordado entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará el Proceso de Portación.

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

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

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

**2.6.4.7.2.1.** Desactivada(s) previamente a la solicitud del NIP por los siguientes motivos: orden judicial, terminación de contrato o porque en modalidad prepago la(s) línea(s) fue desactivada de conformidad con el artículo 2.1.16.2 de la Sección 16 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella que lo modifique.

**2.6.4.7.2.2.** Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos de la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 76 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 77 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

iii) Cuando se trate de la causal 2.6.4.7.3. del presente artículo, copia de la manifestación del usuario asociada al CUN o el registro equivalente asignado al momento de la presentación de la solicitud del usuario.

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

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

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

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

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

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

Una vez el usuario aclare o subsane a través del Proveedor Receptor las causales de rechazo señaladas por el Proveedor Donante en la solicitud inicial, este último no podrá alegar nuevas

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 78 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



causales de rechazo para denegar la misma. En la solicitud de portación subsanada no deben incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

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

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 2.6.5.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Transitoriedad / Evolución de mercado / Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Dado que actualmente ningún operador móvil es titular de llamadas fijo-móvil, tal como se explica detalladamente en la justificación de la propuesta de simplificación del Anexo 3.1., es posible modificar la redacción del numeral 2.6.5.6.2. del artículo 2.6.5.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, para efectos de eliminar la referencia al operador que tenga la titularidad de la llamada según el régimen de transición establecido en el artículo 68 de la Ley 1341 de 2009.

#### **Propuesta:**

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

**ARTÍCULO 2.6.5.6. ENRUTAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE COSTOS DE CONSULTA Y TRANSPORTE.** Los costos de consulta a la BDO para enrutar cada comunicación y los costos adicionales por transporte a través de la red de un tercero, cuando apliquen, se asignarán de acuerdo con los siguientes criterios:

(...)

**2.6.5.6.2.** En el esquema de enrutamiento OR, el proveedor fijo responsable de la llamada, ~~o el proveedor móvil que tenga la titularidad de la misma en virtud del régimen de transición del artículo 68 de la Ley 1341 de 2009,~~ reconocerá al proveedor móvil al que enrutó la llamada, y con el cual tiene suscrito un acuerdo de interconexión, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte en los que incurre este último por las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes portados.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 2.6.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Evolución de mercado.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 79 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Justificación:** El numeral 2.6.13.1.1. del artículo 2.6.13.1 perdió vigencia, ya que actualmente ningún operador móvil es titular de llamadas fijo-móvil, tal como se explica en la justificación de la propuesta de simplificación del Anexo 3.1.

**Propuesta regulatoria:**

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

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

~~2.6.13.1.1.~~ El proveedor móvil que tenga la titularidad de la llamada reconocerá al proveedor de redes y servicios de telefonía fija que origina la comunicación, el cargo de acceso aplicable. Para tal fin, el proveedor receptor transferirá los valores asociados a dicho cargo al proveedor móvil que realizó la intermediación de la comunicación, el cual a su vez está obligado a transferirlos al proveedor de redes y servicios de telefonía fija que origina la comunicación.

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

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

**PARÁGRAFO.** Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán suministrar sin costo alguno a los proveedores fijos que cuenten con el esquema de enrutamiento *Onward Routing*, la información de los registros CDR necesaria para realizar las actividades de conciliación, tarificación y facturación del tráfico de llamadas fijo-móvil. Esta información deberá ser proporcionada a solicitud del proveedor fijo y en las condiciones establecidas en el artículo 2.6.12.5 de la Sección 12 del Capítulo 6 del Título II.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículos 2.7.2.1., 2.7.3.2., 2.7.3.3., 2.7.3.4., 2.7.3.5., 2.7.3.8., 2.7.3.9., 2.7.3.10., 2.7.3.12. y 2.7.3.14. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria/Posibilidad de reducción de costos de cumplimiento.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 80 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** De acuerdo con los estudios realizados por la CRC, la regulación adoptada en materia de hurto ha evidenciado una acumulación de medidas normativas que, en el mediano y largo plazo, han mantenido los índices de hurto y extravío en niveles similares a los registrados antes de la implementación de dichas medidas de control<sup>11</sup>. Esto resulta relevante, ya que el promedio mensual de IMEI bloqueados por no homologación durante 2023 superó las 30.000 unidades, y los costos asociados a esta tipología de bloqueo representan aproximadamente el 15% de los costos operativos y de implementación asumidos por los PRSTM para cumplir con el régimen de restricción a la operación de ETM hurtados o alterados. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que las dinámicas de adquisición e importación de ETM por parte de los usuarios han cambiado significativamente en los últimos años, favoreciendo el uso de envíos postales e importaciones realizadas por viajeros.

Al respecto, vale la pena mencionar que si bien esta Comisión ha estudiado previamente la posibilidad de eliminar en su conjunto la totalidad las tipologías de bloqueo diferentes a hurto y extravío, y que ante los ejercicios de AIN realizados dicha propuesta fue desestimada debido a que lo mismo «implicaría renunciar a la totalidad de beneficios identificados de mantener las tipologías de bloqueo adicionales a las de hurto y extravío»<sup>12</sup>; lo cierto es que ante las limitaciones normativas existentes<sup>13</sup> para la expedición del acto administrativo que simplifique el régimen de restricción a la operación de ETM, se mantiene vigente la necesidad de reducir cargas para los PRSTM, sin que lo mismo constituya una reducción en la eficiencia de la operación de la estrategia de combate contra el hurto y la alteración de ETM. En ese sentido, teniendo en cuenta que la causal de bloqueo por no homologación es aquella que no se encuentra directamente asociada a fenómenos delictivos de alteración de IMEI (como si lo son el bloqueo de IMEI inválido o duplicado), y que tal como se ha expuesto frente a la introducción de los bloqueos por no homologación «no se encontró evidencia estadística que indique que se generó un efecto diferencial ni a corto ni a largo plazo sobre la serie»<sup>14</sup>, se propone su eliminación.

En todo caso, se destaca que la presente medida no inhabilita el régimen de homologación contenido en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016, ni tampoco modifica el deber que tienen los usuarios de hacer uso de terminales homologados por la CRC (numeral 2.1.2.2.5 del artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016).

En el mismo sentido, debe señalarse que la presente propuesta no elimina el requisito de homologación para los equipos que se importen al país de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015, o aquel que lo modifique.

### Propuesta regulatoria:

<sup>11</sup> CRC. 2020. Documento de Resultados del Análisis de Impacto Normativo. «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_resultados\\_ain.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_resultados_ain.pdf)

<sup>12</sup> CRC. 2021. Documento Soporte «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_soporte\\_simplificacion\\_del\\_marco\\_regulatorio\\_para\\_la\\_restriccion\\_de\\_equipos\\_terminales\\_hurtados.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_soporte_simplificacion_del_marco_regulatorio_para_la_restriccion_de_equipos_terminales_hurtados.pdf)

<sup>13</sup> Como se reconoció en el Documento Soporte, la adopción de algunas de las medidas propuestas requiere de la modificación del Decreto 2025 de 2015, misma que a la fecha del presente documento no se ha materializado.

<sup>14</sup> CRC. 2021. Documento Soporte «SIMPLIFICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO PARA LA RESTRICCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES HURTADOS». Disponible para consulta en el enlace: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento\\_soporte\\_simplificacion\\_del\\_marco\\_regulatorio\\_para\\_la\\_restriccion\\_de\\_equipos\\_terminales\\_hurtados.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-17/Propuestas/documento_soporte_simplificacion_del_marco_regulatorio_para_la_restriccion_de_equipos_terminales_hurtados.pdf)

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 81 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

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

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

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

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

2.7.2.1.97. Disponer de los medios físicos y electrónicos que permitan asociar los datos de identificación de un usuario que celebró un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con un IMEI, permitiendo además que el trámite pueda ser realizado a través de medios físicos por una persona autorizada por el usuario que celebró dicho contrato.

2.7.2.1.118. La verificación de IMEI inválido se deberá realizar de conformidad con las especificaciones 3GPP TS 22.016 y TS 23.003 y el procedimiento de la GSMA TS.06 IMEI *Allocation and Approval Process*, u otros procedimientos aplicables, en relación con lo dispuesto en el numeral 2.7.2.1.30.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 82 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



2.7.2.1.129. Mantener en la BDO Positiva y la BDA Positiva, los IMEI de los equipos terminales móviles cuyos datos fueron registrados por el usuario en cumplimiento del ARTÍCULO 2.7.3.4. del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.1.1310. Se deberá verificar en todo proceso de registro de equipos de que trata el ARTÍCULO 2.7.3.4. del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, la importación legal del equipo terminal móvil realizando el proceso de consulta en la BDA positiva.

~~2.7.2.1.14. Activar únicamente los equipos que se encuentren homologados por la CRC, para lo cual el PRSTM debe consultar el listado de marca, modelo y TAC de los ETM homologados dispuesto por la CRC para tal fin.~~

2.7.2.1.1511. Suministrar a los usuarios, a través de medios físicos y/o electrónicos, la información relativa a los IMEI asociados a su número de identificación.

2.7.2.1.1712. Mantener actualizada la BDO negativa con los datos de los ETM reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior.

2.7.2.1.1813. Proporcionar la información que respecto de las bases de datos positivas o negativas soliciten las autoridades competentes mediante orden judicial para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley 1453 de 2011, a solicitud de la CRC o de las mismas autoridades judiciales.

2.7.2.1.1914. Desactivar todos los servicios de voz y datos una vez realizado el reporte de hurto y/o extravío del equipo terminal móvil por parte del propietario o el propietario autorizado por este.

2.7.2.1.2215. Habilitar canales de atención a usuarios para que en cualquier momento se reciban y procesen de inmediato los bloqueos sobre equipos reportados como hurtados o extraviados. Para proceder a la recepción del reporte por parte del usuario y al bloqueo del equipo reportado como hurtado o extraviado, los PRSTM no podrán definir condiciones, requisitos o trámites previos relacionados con el equipo terminal móvil objeto de reporte. Para el caso de autoridades policivas o judiciales, el reporte y bloqueo de IMEI podrá ser solicitado siempre y cuando obre prueba de que dichos equipos fueron decomisados por la autoridad respectiva, para lo cual dichas autoridades deberán aportar los respectivos soportes que sirvan de sustento legal para la acción a tomar por parte del PRSTM.

2.7.2.1.2316. Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío, una vez se realice el respectivo reporte del equipo terminal móvil, solicitando durante el reporte el nombre, tipo y número de identificación de la persona que realiza el reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío del ETM. Para el caso de reporte de hurto, a partir del 29 de febrero de 2016, además se debe solicitar información que indique si la víctima fue un menor de edad, si se empleó violencia durante el robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que realiza el reporte de hurto, de manera tal que esta información contribuya a los procesos investigativos de las autoridades respectivas. La información citada solo podrá ser recolectada luego de informar al usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, y que el proceso de reporte no constituye una denuncia.

Los PRSTM deberán realizar preguntas de validación, ya sea sobre sus datos biográficos o sobre la actividad asociada a la línea que se reporta, a quien realice el reporte, a fin de determinar que era el usuario del terminal reportado y será su responsabilidad la

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 83 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



identificación del equipo reportado como hurtado o extraviado. Al finalizar el reporte por parte del usuario, el PRSTM deberá entregarle al usuario un código o clave que obre como constancia del mismo. Para la entrega de la clave se deberán observar las medidas de seguridad dirigidas a evitar que la clave sea conocida o divulgada a terceros, y su entrega al usuario puede realizarse por medio de atención telefónica, correo electrónico o SMS a otra línea que esté a nombre del usuario, si aplica.

2.7.2.1.2417. Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloqueo de un equipo que fue reportado inicialmente como hurtado o extraviado, el PRSTM asegure que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el PRSTM debe validar la identidad del usuario, para lo cual debe realizar alguno de los siguientes métodos de verificación: i) requerir el código o clave que fue entregado al usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado, o iii) autenticar la identidad del usuario titular de la línea a través de los sistemas y aplicativos que para tal fin disponen las centrales de riesgo, o a través de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

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

2.7.2.1.2518. Establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de otros países a través de la GSMA (Asociación de Operadores de GSM), o cuando el Gobierno de Colombia a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establezca acuerdos con otros países. Los IMEI que deben intercambiarse son aquellos que hayan sido reportados con tipo hurto, tipo extravío o tipo administrativo.

2.7.2.1.2619. Cargar en sus BDO negativas, a solicitud de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la información de IMEI con reporte de hurto y/o extravío proveniente de otros países.

2.7.2.1.2720. Informar a la GSMA sobre la vulneración de la seguridad en la programación del IMEI de los equipos terminales móviles que pueda identificar durante su operación.

2.7.2.1.2821. En los acuerdos comerciales que realicen los PRSTM con Operadores Móviles virtuales se deberán incluir las condiciones en que el OMV obtendrá la información correspondiente al IMEI de los equipos terminales móviles que le sean reportados como hurtados o extraviados, de tal forma que el OMV pueda cumplir con la obligación de bloqueo de IMEI de que trata el numeral 2.7.2.1.23 del presente artículo.

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

2.7.2.1.3022. Tener operativo un proceso de verificación que permita la detección de IMEI sin formato, duplicados, inválidos, ~~no homologados~~ y no registrados en la BDA Positiva, con base en el análisis de la información de los CDR de todas las redes móviles del país.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 84 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Es obligación de los PRSTM, que alojan en su red OMV o brindan a otros PRST acceso a Roaming Automático Nacional ~~-(RAN)-~~, la entrega de la totalidad de información de CDR necesarios para la ejecución del ciclo inter red de la etapa de verificación de equipos terminales móviles.

~~2.7.2.1.31. Los PRSTM deben consultar diariamente el listado de TAC de los equipos terminales móviles homologados ante la CRC a efectos de poder realizar la validación continua de dicha condición en los ETM.~~

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

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

**ARTÍCULO 2.7.3.2. CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA -BDA.**

La BDA Positiva contendrá:

- i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen importados legalmente al país, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4o del Decreto 2025 de 2015 o el que lo sustituya, adicione o modifique;
- ii) Los IMEI cuyos usuarios realizaron el registro de los datos de identificación del propietario o usuario autorizado por este, dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el ARTÍCULO 2.7.3.4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.
- iii) Los IMEI que hasta el 30 de noviembre de 2015 fueron cargados directamente por los PRSTM luego del proceso de importación al país.

La BDA Negativa contendrá:

- i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país, asociados a los datos de que trata el numeral 2.7.2.1.23 del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.
- ii) Los IMEI bloqueados por no registro en la BD Positiva.
- iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados o inválidos ~~o no homologados.~~
- v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.
- vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la suscripción del servicio, o por pérdida de equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de bloqueo -administrativo-. El PRSTM que incluya estos IMEI en la base de datos negativa deberá contar con los respectivos soportes que evidencien el fraude o la pérdida de los equipos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 85 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

La BDA positiva no podrá contener registros de un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación personal y deberá identificar el PRSTM, Importador o Usuario responsable del registro.

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

**ARTÍCULO 2.7.3.3. CONTENIDO DE LA BDO.** La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos terminales móviles registrados dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el artículo 2.7.3.4 del Capítulo 7 del Título II.

La BDO Negativa contendrá:

- i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país.
- ii) Los IMEI de los equipos bloqueados por no registro en la BD Positiva.
- iii) Los IMEI que sean detectados como duplicados o inválidos. ~~o no homologados.~~
- iv) Los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de datos de la GSMA y provenientes de proveedores de servicios de telecomunicaciones de otros países.
- v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del artículo 2.7.3.3. del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II y
- vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la suscripción del servicio o pérdida de equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de bloqueo -administrativo-.

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

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 86 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM deberá también almacenarse la información entregada por el usuario que reporta el hurto de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.7.2.1.23 del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II. En los casos en que el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRSTM deberá conservar prueba de la manifestación expresa del usuario en este sentido.

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

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

**PARÁGRAFO 1.** La totalidad de los IMEI que han sido retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiempo mínimo de permanencia, y los cuales deberán ser conservados en el registro histórico de que trata el numeral 2.7.2.2.21 del ARTÍCULO 2.7.2.2 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, entre el 1 y el 15 de julio y entre el 1 y el 15 de enero de cada año a todos los PRSTM, excluyendo a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los Proveedores de Red de Origen (PRO) que hacen uso del Roaming Automático Nacional, para que se verifique durante los meses de agosto y febrero de cada año, que dichos IMEI no están generando tráfico en la red. En los casos en que el PRSTM encuentre que alguno de los IMEI retirados de la BDA Negativa se encuentra cursando tráfico, deberá proceder de manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqueo -reincidente-. Los PRSTM deberán reportar un IMEI con tipo reincidente por fuera del proceso antes indicado, siempre y cuando se trate de un IMEI que ha sido retirado por tiempo mínimo de permanencia y que haya sido identificado dentro del proceso de detección y control recurrente de equipos terminales móviles de que trata el ARTÍCULO 2.7.3.12 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

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

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

**ARTÍCULO 2.7.3.4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE IMEI.** El registro de IMEI de aquellos equipos utilizados en las redes móviles por los usuarios con un plan bajo la modalidad de pospago, será realizado por el PRSTM, quien deberá asociar a dicho o dichos IMEI los datos del propietario o usuario autorizado por este. Para el caso de cuentas corporativas, el PRSTM informará al representante legal sobre la obligación de aportar y actualizar los datos de los usuarios autorizados para el uso de los ETM asociados a dichas cuentas.

Los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago. Así mismo, la actualización o validación de la información registrada en la BDO positiva, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención. Para el caso de las oficinas virtuales, los PRSTM dispondrán de una opción denominada «REGISTRE SU EQUIPO» como opción de primer nivel desplegada en el menú principal de la página de inicio de los sitios Web oficiales de los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 87 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deberán disponer de personal de atención al cliente para que asista al usuario en el proceso de registro. Por su parte, para la atención telefónica, los PRSTM deberán disponer en el menú principal, la opción: «REGISTRE SU EQUIPO».

Antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva de los IMEI de aquellos equipos utilizados por los usuarios en un plan bajo la modalidad postpago o prepago, el PRSTM deberá realizar la verificación de dicha información, en al menos una de las siguientes fuentes: base de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio o datos históricos del usuario en el PRSTM.

Para el procedimiento de registro o actualización de datos de usuarios bajo la modalidad de prepago, deberá darse cabal cumplimiento de lo siguiente:

- a) Activación del equipo con la SIM: Al momento de la solicitud de registro o actualización de datos por parte del usuario, el PRSTM le informará al usuario la necesidad de contar con la SIM en el ETM a registrar y de suministrar el número de la línea que se encuentra utilizando;
- b) Verificación de la tenencia del ETM: Con el fin de verificar la propiedad o posesión del ETM, el PRSTM identificará al usuario y sus equipos terminales móviles asociados a través de sus sistemas de información de relación con el cliente. En caso de no hacerlo así, el PRSTM de forma inmediata debe enviar un SMS con un código de verificación al número de la línea suministrado por el usuario. Para continuar con el proceso de registro o actualización de datos, el PRSTM debe solicitar al usuario que suministre el código recibido, confirmando así que se encuentra haciendo uso de la línea con la que utiliza el ETM;
- c) Identificación del IMEI: El PRSTM debe identificar en la red el IMEI del equipo en proceso de registro o actualización de datos y validar su consistencia, para de esta forma suministrar inmediatamente al usuario el IMEI detectado;
- d) Confirmación y actualización de los datos de usuario: El PRSTM debe solicitar al usuario la confirmación del IMEI identificado y permitir que el usuario proceda con el registro o actualización de sus datos: nombres, apellidos, tipo de documento, número de identificación, dirección y teléfono de contacto;
- e) Validación de datos de usuario: La información suministrada por el usuario debe ser validada por el PRSTM haciendo verificaciones con al menos una de las siguientes fuentes de información: base de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio o datos históricos del usuario en el PRSTM;
- f) Confirmación de Registro: El PRSTM debe confirmar al usuario el registro o actualización de datos satisfactorio del equipo en la BDA Positiva y permitir la consulta de dichos datos.

**PARÁGRAFO 1.** De no encontrarse dicho IMEI en la BDA positiva, para el proceso de registro de equipos de usuarios que tengan un plan bajo la modalidad de prepago, el PRSTM deberá solicitar la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la «Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles», contenida en el Anexo número 2.5 del

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 88 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



TÍTULO DE ANEXOS, la cual podrá validarse en medio físico o electrónico. Una vez almacenado dicho soporte, se podrá continuar con el proceso de asociación de datos.

Para el caso de equipos adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros, de que trata el artículo 205 del Decreto 2685 de 1999, o aquella norma que lo sustituya, modifique o adicione, y los cuales no estén haciendo uso del Roaming Internacional, el usuario deberá presentar para el registro del IMEI en la BDA Positiva ante el PRSTM con quien tiene contratados los servicios de telecomunicaciones, la factura de compra en el exterior o comprobante de pago cuando estos se encuentren a su nombre, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo número 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS.

**PARÁGRAFO 2.** Como parte del procedimiento de registro de IMEI de que trata el presente artículo y en forma previa al registro de los datos personales del usuario, el PRSTM deberá solicitar al usuario su autorización para el tratamiento de la información de sus datos personales, conforme a las reglas previstas en el Decreto 1377 de 2013.

~~**PARÁGRAFO 3o.** Únicamente se permitirá el registro en la BDA positiva de IMEI cuyo TAC se encuentre en la lista de equipos homologados ante la CRC.~~

Modificar el numeral 2.7.3.5.2.3 del artículo 2.7.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

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

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

**ARTÍCULO 2.7.3.8. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** La etapa de verificación, que está conformado por los ciclos intra red e inter red, permitirá la detección de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, ~~los no homologados~~ y los no registrados en la BDA Positiva, a partir del análisis de la información proveniente de los CDR de voz de las llamadas originadas y terminadas, de cada uno de los PRSTM. A dicho proceso se deberá incorporar el análisis de los CDR de datos, a partir de la fecha que determine la regulación posterior de la CRC en la materia.

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

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

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total de IMEI únicos en la red.  
Total de IMEI inválidos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 89 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Total de IMEI sin formato.  
Total de IMEI duplicados.  
~~Total de IMEI no homologados.~~  
Total de IMEI no registrados en la BDA positiva  
Total de IMEI válidos.

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

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

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

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

2.7.3.8.7.1. A más tardar al tercer (3er) día hábil de cada mes, remitir todos los IMEI que tuvieron actividad en sus redes en el mes inmediatamente anterior, de acuerdo con los criterios definidos en el numeral 2.7.3.9.2.6 del artículo 2.7.3.9.

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

2.7.3.8.7.2.1. Hora inicio y hora de fin de cada llamada.  
2.7.3.8.7.2.2. IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).  
2.7.3.8.7.2.3. IMSI (International Mobile Subscriber Identity).  
2.7.3.8.7.2.4. Coordenadas geográficas (latitud y longitud) de la celda de inicio y de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.3. Los CDR que remitirá el PRSTM según indica el numeral 2.7.3.8.7.2., deberán corresponder al tráfico cursado, tanto de llamadas originadas como terminadas, por dichos IMEI en el mes en que tuvieron actividad, de acuerdo con lo definido en el numeral 2.7.3.8.7.1.

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

#### GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total mensual de IMEI recibidos de todos los PRSTM, discriminados por PRSTM.  
Total mensual consolidado de IMEI únicos entre todas las redes

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 90 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Total mensual de IMEI repetidos entre redes (identificados en dos o más redes).  
Total mensual de IMEI detectados duplicados  
Total mensual de IMEI detectados duplicados por simultaneidad de llamadas.  
Total mensual de IMEI detectados duplicados por conflictos de tiempo y distancia.

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

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

**PARÁGRAFO 2o.** El proceso de verificación de IMEI, conformado por los ciclos intra red e inter red, deberá disponer de las condiciones necesarias para que la información correspondiente al total de los IMEI detectados como duplicados, sin formato, inválidos, ~~no homologados~~ y como no registrados, estén disponibles para consulta por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a su identificación. Pasado este periodo, dicha información deberá almacenarse por un período mínimo de un año.

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

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

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

2.7.3.9.1.1. Inválidos: Realizar la confirmación de la validez del IMEI, a partir de la verificación de la existencia del TAC de cada IMEI en la lista de TAC de la GSMA o la lista de TAC de marcas y modelos homologados por la CRC;

2.7.3.9.1.2. Sin formato: Realizar la identificación de los IMEI sin formato, verificando su consistencia en relación con los estándares de la industria 3GPP TS 22.016 y TS 23.003, identificando IMEI que tengan una longitud diferente a 14 dígitos (sin incluir el dígito de chequeo -CD-, ni el dígito de reserva -SD-, ni el número de versión de software-VN) o que en su composición tenga al menos un carácter alfabético;

~~2.7.3.9.1.3. No homologados: Detectar IMEI correspondientes a marcas y modelos de equipos terminales móviles que no han surtido el proceso de homologación en Colombia ante la CRC, a partir de la verificación de la existencia del TAC de cada IMEI en la lista de TAC de marcas y modelos homologados por la CRC;~~

2.7.3.9.1.43. No registrados: identificar IMEI no registrados, a partir de la verificación de la existencia del IMEI en la BDA Positiva.

2.7.3.9.1.54. Duplicados: Detectar IMEI duplicados en la red de cada PRSTM, aplicando:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 91 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



2.7.3.9.1.54.1. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que se traslapan en el tiempo, y

2.7.3.9.1.54.2. Conflicto tiempo distancia: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, que en un periodo de tiempo menor o igual a T (minutos) cursan llamadas a una distancia D (km) o más. Los valores de tiempo y distancia están definidos en la siguiente tabla:

No. parámetro	Tiempo	Distancia
1	0,8 min	2 km
2	2 min	5 km
3	2,8 min	7 km
4	4 min	10 km
5	5,6 min	14 km
6	7,2 min	18 km
7	10 min	25 km
8	14 min	35 km
9	18 min	45 km
10	60 min	150 km

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

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

2.7.3.9.32.1. A más tardar al quinto (5) día hábil de cada mes, se deben consolidar los IMEI recibidos de los PRSTM, realizar el cruce de dichos IMEI, para identificar cuáles de estos se encuentran repetidos en dos o más redes, y solicitar a cada PRSTM encargado del ciclo intra red, el envío de los CDR de acuerdo con las condiciones definidas en los literales 2.7.3.8.7.2 y 2.7.3.8.7.3 del numeral 2.7.3.8.7 del ARTÍCULO 2.7.3.8 del presente capítulo.

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

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

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

- a. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que se traslapan en el tiempo, y
- b. Conflictos de tiempo y distancia entre llamadas cursadas con un mismo IMEI haciendo uso de diferentes IMSI a nivel nacional, atendiendo los siguientes criterios.



b.1. El proceso de detección debe configurarse con la ubicación (coordenadas de longitud y latitud) de todos los sectores de estaciones base a nivel nacional.

b.2. Para las llamadas en el periodo bajo análisis, cursadas con un mismo IMEI utilizando diferentes IMSI de una o varias redes, deberá determinarse que las mismas se realizaron en un periodo de tiempo menor o igual a T (minutos) a una distancia D (km) o más. Los valores de tiempo y distancia están definidos en la siguiente tabla:

No. parámetro	Tiempo	Distancia
1	0,4 min	1 km
2	0,8 min	2 km
3	1,2 min	3 km
4	1,6 min	4 km
5	2 min	5 km
6	2,4 min	6 km
7	2,8 min	7 km
8	3,2 min	8 km
9	3,6 min	9 km
10	4 min	10 km
11	4,8 min	12 km
12	5,6 min	14 km
13	6,4 min	16 km
14	7,2 min	18 km
15	8 min	20 km
16	10 min	25 km
17	14 min	35 km
18	16 min	40 km
19	18 min	45 km
20	60 min	150 km

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

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

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

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



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

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

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

~~2.7.3.10.3. Control de IMEI no homologados. Incluye los IMEI con las siguientes características:~~

- ~~- Son IMEI no homologados.~~
- ~~- Tienen el formato correcto.~~
- ~~- No están registrados en la BDA positiva.~~

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 2.7.3.12. CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN Y CONTROL RECURRENTE DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.** De acuerdo con la clasificación de que trata el ARTÍCULO 2.7.3.10 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, los PRSTM deberán iniciar la detección y control de ETM de manera diaria para el ciclo intra red y mensual para el ciclo inter red.

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

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

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

**2.7.3.12.2 Actividades asociadas con el control de IMEI inválidos:**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 94 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

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

### **2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:**

~~2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PRSTM debe enviar un mensaje SMS a los usuarios asociados con las IMSI con las cuales fue identificado dicho IMEI.~~

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

~~«Su equipo no está homologado en Colombia. Será bloqueado en 45 días calendario si no se homologa. Si lo compró en Colombia, reclame ante el vendedor del equipo».~~

~~2.7.3.12.3.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo «No homologado» si luego de cumplido el plazo otorgado al usuario al que hace referencia el numeral 2.7.3.12.3.1, el modelo del equipo no ha sido homologado ante la CRC.~~

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

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

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

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

Para los IMEI detectados en el ciclo intra red, el mensaje SMS debe ser enviado a los usuarios a más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI duplicado. Para los IMEI detectados en el ciclo inter red, el mensaje SMS debe ser enviado a más tardar el último día calendario del mes de identificación del IMEI duplicado por dicho ciclo. Para los IMEI detectados en el primer y segundo mes de operación del ciclo inter red, el mensaje SMS debe ser enviado a más tardar el décimo (0) día hábil del mes siguiente a la fecha de detección de los IMEI.

2.7.3.12.3.2. Los usuarios notificados deberán presentar su documento de identificación, los soportes de adquisición del equipo, en caso de tenerlos, y en todos los casos el formato del ANEXO 2.6 del TÍTULO DE ANEXOS, debidamente diligenciado, a través de los medios de atención al cliente físicos o virtuales.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 95 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

El PRSTM deberá validar en la BDA Positiva la correspondencia del número de documento de identificación con el que se encuentra allí registrado el IMEI objeto de notificación, con los suministrados por los usuarios que se presentaron y diligenciaron el ANEXO 2.6 del TÍTULO de ANEXOS.

En caso de que el usuario tenga un equipo cuyo IMEI se encuentre registrado en la BDA positiva, pero el documento de identificación no corresponda por desactualización de dicha base de datos, podrá realizar dicha actualización mediante el formato de constancia para la transferencia de propiedad de un equipo terminal móvil usado del ANEXO 2.8 del TÍTULO de ANEXOS.

En caso de que el registro existente del IMEI en la BDA positiva no corresponda al equipo genuino, el PRSTM deberá soportar la decisión de cambiar el número de identificación inicialmente registrado con los documentos que permitan evidenciar el propietario del equipo genuino.

2.7.3.12.3.3. El PRSTM, al momento de identificar el usuario del equipo duplicado cuyo documento de identificación corresponda con el que está registrado dicho IMEI en la BDA positiva, debe informarle que el equipo solo será autorizado a funcionar con las líneas que el usuario informe, y que cualquier cambio de línea o de operador lo debe informar al respectivo proveedor de servicios de su elección, a efectos que este último valide la condición de IMEI duplicado en la BDA negativa y procedan a configurar en sus EIR el IMEI junto con las IMSI de las líneas que el usuario solicite, previa verificación de los datos del usuario del equipo terminal móvil con los PRSTM que reportaron el IMEI duplicado a la BDA negativa. Asimismo, deberá informar a los demás usuarios que se presentaron a raíz de la notificación y cuyo documento de identificación no corresponde con el que se encuentra en la BDA positiva asociado al IMEI objeto de notificación, que el equipo del cual están haciendo uso no tendrá servicio al final del plazo inf

2.7.3.12.3.4. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación a los usuarios del IMEI duplicado, el proveedor de red procederá a incluir en su EIR el IMEI duplicado asociándolo con la IMSI de la línea que usaba dicho IMEI y cuyo titular corresponda al propietario que registró el IMEI en la BDA positiva e identificado de conformidad con lo establecido en el numeral 2.7.3.12.4.2. Para el caso de los OMV y PRO, y a menos que acuerden algo diferente, será el proveedor de red quien deberá incluir 2.7.3.12.3.4. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación a los usuarios del IMEI duplicado, el proveedor de red procederá a incluir en su EIR el IMEI duplicado asociándolo con la IMSI de la línea que usaba dicho IMEI y cuyo titular corresponda al propietario que registró el IMEI en la BDA positiva e identificado de conformidad con lo establecido en el numeral 2.7.3.12.4.2. Para el caso de los OMV y PRO, y a menos que acuerden algo diferente, será el proveedor de red quien deberá inclui

en su EIR la pareja IMEI-IMSI que estos le soliciten de conformidad con el numeral 2.7.3.12.4.

2.7.3.12.3.5. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.4.1, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa el IMEI con tipo «duplicado». Los PRSTM que reciban el reporte de IMEI duplicado a través del ABD,

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 96 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



deberán incluir el IMEI en sus BDO Negativa sin asociarlo a una IMSI específica en el EIR. El registro en la BDA positiva correspondiente al IMEI duplicado debe conservarse.

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

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

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

2.7.3.12.3.6.3. Formatos del ANEXO 2.6 del TÍTULO de ANEXOS, debidamente diligenciados por los usuarios de los equipos cuyo IMEI está duplicado.

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

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

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

2.7.3.12.3.9. En caso de que ningún documento de identificación de los aportados por los usuarios de los equipos con el IMEI duplicado objeto de notificación corresponda con el documento de identificación con el cual está registrado dicho IMEI en la BDA positiva, el PRSTM procederá a bloquear el IMEI en las bases de datos negativas con el tipo «duplicado» conservando el registro del mismo en la BDA positiva. Si como producto del bloqueo se presentan usuarios de equipos con el IMEI duplicado objeto de notificación, el PRSTM deberá proceder de conformidad con lo dispuesto en los numerales 2.7.3.12.3.2 al 2.7.3.12.3.5.

#### **2.7.3.12.5. Actividades asociadas con el control de IMEI no registrados en la BDA positiva:**

2.7.3.12.5.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no registrado en la BDA positiva, y previa verificación de la validez del formato del IMEI ~~y su condición de homologado~~, el PRSTM debe enviar a los usuarios asociados con

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 97 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



las IMSI con las cuales fue identificado dicho IMEI, un mensaje SMS informando sobre las medidas que adoptará el PRSTM en caso de que el usuario no registre en un plazo de veinte (20) días calendario el ETM detectado, y la opción que tiene de registrar el ETM a través de los distintos medios de atención al cliente establecidos en CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

2.7.3.12.5.2. Durante los veinte (20) días calendario siguientes contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.5.1, el PRTSM podrá utilizar cualquier mecanismo que tenga disponible para realizar notificaciones adicionales a los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.12.5.

2.7.3.12.5.3. Si dentro de los veinte (20) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.5.1, no se ha producido el registro del ETM, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo «No registrado».

**PARÁGRAFO 1.** Con el fin de maximizar la probabilidad de recepción de información por parte de los usuarios, los PRTSM podrán utilizar mecanismos adicionales a los establecidos en el presente artículo, los cuales incluyen SMS flash, USSD, mensajes en banda, enrutamiento a IVR o sistemas de atención al cliente, llamadas telefónicas, entre otros, a fin de recordar al usuario sobre la condición del IMEI de su ETM y las acciones a tomar. Los mensajes que sean remitidos a través de dichos mecanismos adicionales, siempre deberán contener el problema identificado respecto del equipo del usuario (esto es si es IMEI sin formato, ~~modelo de equipo no homologado~~, equipo no registrado, IMEI duplicado o IMEI inválido) así como la consecuencia que tendrá dicha situación, indicando si procede alguna acción por parte del usuario (esto es el registro, la homologación o la presentación de los soportes de adquisición, según corresponda en cada caso).

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

Modificar el artículo 2.7.3.14. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2.7.3.14. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UN IMEI DE LA BASE DE DATOS NEGATIVA.** Todo equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado o extraviado, podrá ser excluido de las Bases de Datos Negativas previo recibo del reporte de recuperación del equipo, actividad que podrá realizar únicamente el PRSTM que incluyó dicho reporte en la base de datos negativa, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.7.2.1.24 del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas y registrados en las Bases de Datos Positivas, para lo cual el PRSTM tendrá un plazo máximo de 60 horas continuas contadas a partir de que el usuario presente ante su proveedor, la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a su nombre, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el ANEXO No. 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS. ~~y siempre y cuando el TAC del IMEI se encuentre en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.~~

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -inválido-, no podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 98 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo "no homologado", podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas si el TAC del IMEI se encuentra en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC, para lo cual el PRSTM tendrá un plazo máximo de 60 horas continuas contadas a partir de la solicitud del usuario.~~

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -duplicado-, no podrán ser excluidos de las Bases de Datos Negativas.

Respecto del retiro de un equipo terminal móvil de las bases de datos negativas, los datos en las BDO de los PRSTM deberán ser actualizados de conformidad con la novedad de retiro del IMEI de la BDA negativa.

Para el reporte de retiro del IMEI de las BDO y la BDA negativas, el PRSTM y el ABD deberán proceder de manera inmediata con la actualización de la información en la BDA negativa por parte del PRSTM que recibió el reporte de recuperación del equipo o, una vez haya finalizado la validación de la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el ANEXO No. 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS. De igual forma, el PRSTM y el ABD deberán proceder con la actualización de la BDA negativa hacia las BDO negativas de los demás PRSTM, para que el desbloqueo del equipo terminal móvil se realice en un tiempo máximo de veinticinco (25) minutos contados a partir del momento en que el PRSTM informó a la BDA sobre el retiro del ETM. En los casos en los que se reciban varios reportes sobre un mismo IMEI provenientes de diferentes PRSTM, el retiro de las bases de datos negativas no

Para el reporte de retiro del IMEI de las BDO y la BDA negativas, el PRSTM y el ABD deberán proceder de manera inmediata con la actualización de la información en la BDA negativa por parte del PRSTM que recibió el reporte de recuperación del equipo o, una vez haya finalizado la validación de la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el registro, o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el ANEXO No. 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS. De igual forma, el PRSTM y el ABD deberán proceder con la actualización de la BDA negativa hacia las BDO negativas de los demás PRSTM, para que el desbloqueo del equipo terminal móvil se realice en un tiempo máximo de veinticinco (25) minutos contados a partir del momento en que el PRSTM informó a la BDA sobre el retiro del ETM. En los casos en los que se reciban varios reportes sobre un mismo IMEI provenientes de diferentes PRSTM, el retiro de las bases de datos negativas no se producirá hasta tanto no se reciba el reporte de recuperación en todos los PRSTM donde el IMEI haya sido reportado por hurto o extravío.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de octubre de 2025.

### **Artículo 2.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 – numeral 2.7.2.2.21, y Artículo 2.7.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

**Criterio de simplificación:** Reducción de costos de cumplimiento.

**Justificación:** Es posible reducir los costos de cumplimiento de este artículo en cabeza del administrador de la BDA y de los PRSTM por medio de la reducción del volumen de registros que deben almacenarse en las BDA y BDO positivas.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 99 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

El artículo 2.7.3.3 establece que se mantengan en las BD negativas los registros de hurto y extravío por un tiempo mínimo de tres años; por su parte, el numeral 2.7.2.2.21 establece que dichos IMEI pueden ser retirados de las bases de datos una vez se cumpla con dicho periodo.

Sin embargo, esta condición no existe actualmente para las demás tipologías de bloqueo, lo que conlleva a una acumulación de registros en las bases de datos del ABD y en el EIR de los PRSTM.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone hacer una equivalencia entre las condiciones de almacenamiento de los registros de cada una de las tipologías de bloqueo, de modo que se mantengan en las BDA negativas los IMEI con reporte de hurto, extravío, inválido, o no registro, por un tiempo mínimo de 3 años, una vez finalizado dicho periodo, y según la propuesta de modificación al numeral 2.7.2.2.21 del artículo 2.7.2.2, podrán retirarlos de las bases de datos, so pena de que cada 6 meses, serán igualmente sometidos a revisión de reincidencia conforme el procedimiento establecido en el Parágrafo 1 del artículo 2.7.3.3.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el numeral 2.7.2.2.21. del artículo 2.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

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

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

**ARTÍCULO 2.7.3.3. CONTENIDO DE LA BDO.** La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos terminales móviles registrados dando cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el ARTÍCULO 2.7.3.4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

La BDO Negativa contendrá:

- i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRSTM que opere en el país.
- ii) Los IMEI de los equipos bloqueados por no registro en la BD Positiva.
- iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos ~~e no homologados~~.
- v) Los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de datos de la GSMA y provenientes de proveedores de servicios de telecomunicaciones de otros países.
- vi) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II y

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 100 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

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

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

Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM deberá también almacenarse la información entregada por el usuario que reporta el hurto de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.7.2.1.23 del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II. En los casos en que el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRSTM deberá conservar prueba de la manifestación expresa del usuario en este sentido.

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

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

Las presentes disposiciones entrarán en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016 – MERCADOS RELEVANTES.

#### Artículo 3.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** De acuerdo con el documento titulado *Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*<sup>15</sup>, adelantado por la entonces CRT, la regulación debe basarse en los análisis de condiciones de competencia en los mercados relevantes, por lo que, en términos metodológicos, es posible optimizar este artículo mediante la modificación de la redacción al referir que la CRC expedirá la regulación basada en el análisis de competencia en los mercados relevantes.

<sup>15</sup> Disponible en: [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-8-56/Propuestas/metodologia\\_mr.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-8-56/Propuestas/metodologia_mr.pdf)

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 101 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Adicionalmente, dado que esta metodología se extiende a todos los servicios sobre los cuales la CRC tiene competencias, en consonancia con lo establecido en la Ley 1978 de 2019, se agregan a la lista los servicios de televisión radiodifundida y de radiodifusión sonora.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 3.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.1.1. OBJETO.** El Capítulo 1 del Título III establece las condiciones, metodologías y criterios para llevar a cabo lo siguiente: ~~de manera integral las condiciones para:~~

- a) La definición de los mercados relevantes de los servicios postales y servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. ~~a) La definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones y postales en Colombia;~~
- b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados ~~analizados~~ relevantes definidos;
- c) La determinación de la existencia de posición dominante ~~en los mismos;~~ dichos mercados; y,
- d) La ~~determinación definición~~ de las medidas regulatorias aplicables a estos mercados relevantes ~~en los mismos~~, las cuales deberán fundamentarse en el análisis de las condiciones de competencia de tales mercados.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 3.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar este artículo mediante la modificación de la redacción, de modo que el ámbito de aplicación se extienda a todos los servicios sobre los cuales la CRC tiene competencias.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 3.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El Capítulo 1 del Título III se aplica a todos los servicios respecto de los cuales la CRC ejerce sus competencias regulatorias, de conformidad con lo establecido en la Constitución y la Ley ~~de telefonía, internet, televisión y postales.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 3.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante el ajuste de la redacción de la norma, de modo que su lectura sea más clara y directa y así haya lugar a menos interpretaciones.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 102 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 3.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.1.3. PRINCIPIOS DE LA REGULACIÓN POR MERCADOS RELEVANTES.** El propósito fundamental de la regulación por mercados relevantes expedida por la CRC es promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios, fomentar la inversión y garantizar la prestación eficiente y continua de los servicios, tanto en términos de calidad como de cobertura. Todo esto se realiza con el objetivo de mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los habitantes del territorio nacional. En este sentido, las medidas deben ser temporales y proporcionales al nivel de competencia que se logre alcanzar. ~~En la regulación por mercados relevantes que expida la CRC se tendrá en cuenta que el propósito fundamental de la misma es la promoción de la competencia, la protección de los derechos de los usuarios, la promoción de la inversión, así como la prestación eficiente y continua de los servicios en términos de calidad y cobertura, en aras de mejorar el bienestar social y la calidad de vida de los habitantes del territorio nacional. En tal sentido, las medidas deben ser temporales y proporcionales en consideración al nivel de competencia que se logre alcanzar con las mismas.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 3.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Teniendo en consideración el documento *Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*<sup>16</sup>, adelantado por la entonces CRT en el marco del proyecto regulatorio *Propuesta regulatoria para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*, y teniendo en cuenta la evolución de los servicios actualmente sometidos a la regulación de la CRC, se propone ajustar la redacción del artículo 3.1.2.1 para profundizar en las herramientas cuantitativas y cualitativas que se pueden utilizar para estudiar la sustituibilidad en el marco de definición de mercados relevantes.

Adicionalmente, se incluyen los *switching costs*<sup>17</sup> que, si bien no están incluidos en los mencionados lineamientos, hacen parte de las condiciones actuales de los mercados, especialmente en aquellos de dos o más lados.

Finalmente, se incluye la posibilidad de utilizar el análisis de sustituibilidad de la oferta en el contexto de la definición de mercados relevantes cuando esta sea técnicamente adecuada y le permita a la CRC definir dichos mercados.

**Propuesta regulatoria:**

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Los *switching costs*, o costos de cambio, hacen referencia a que los consumidores deben asumir algunos costos al momento de cambiar un producto o servicio por otro que tiene exactamente la misma funcionalidad. Es importante mencionar que muchos servicios y tecnologías de información presentan costos de cambio y juegan un papel relevante tanto en la elección de los consumidores como en la competencia entre firmas (Belleflame & Peitz, 2021).

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 103 de 252</b>
Versión No. 4	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 19/12/2024 Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el artículo 3.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.2.1. ANÁLISIS DE SUSTITUIBILIDAD ~~DE LA DEMANDA.~~** ~~Dentro de este análisis la CRC tendrá en cuenta la respuesta de los agentes en el mercado y su reacción de consumo respecto a variaciones de precios, presencia de nuevos operadores y ofertas de nuevos productos, entre otros.~~ Para llevar a cabo la definición de mercados relevantes, la CRC realizará un análisis de sustituibilidad de la demanda. Este análisis se podrá basar en evidencia, tanto cuantitativa como también cualitativa, y en él se evaluará la reacción de los consumidores ante variaciones en los precios, la entrada de nuevos oferentes, la oferta de nuevos productos o servicios o cambios en la calidad con la que se proveen.

Dentro de la evidencia mencionada se incluyen estudios sobre las características y usos de los productos o servicios, la estimación de funciones de demanda, el análisis de la relación estadística entre los precios, la consolidación de resultados de encuestas, el análisis de información cualitativa o histórica sobre el comportamiento de operadores y usuarios, así como también la estimación de los costos asociados al cambio en la demanda de los usuarios (*switching costs*), entre otros y según corresponda.

Por otra parte, la CRC podrá llevar a cabo análisis de sustituibilidad de la oferta en el proceso de definición de mercados relevantes siempre que sea metodológicamente correcto y permita la adecuada especificación de las dimensiones producto y geográfica del mercado relevante correspondiente.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante la modificación de la redacción, de modo que se enfatice en que los mercados relevantes definidos por la CRC se basarán fundamentalmente en el análisis de sustituibilidad descrito en el artículo 3.1.2.1. Adicionalmente, se incluye una carga sobre la CRC de utilizar el *test* del monopolista hipotético siempre que este sea técnicamente adecuado. Esto último en el entendido en el que, en algunas estructuras de mercado de los servicios actualmente regulados por la CRC, dicha herramienta puede no ser la correcta.

Por su parte, se incluye la carga a la CRC de verificar, siempre que sea posible, las externalidades de red cuando se quiera definir un mercado relevante que esté asociado a una estructura de mercado de dos o más lados.

Finalmente, siguiendo el documento *Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*<sup>18</sup>, adelantado por la entonces CRT en el marco del proyecto regulatorio *Propuesta regulatoria para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia*, se incluyen condiciones para definir la dimensión geográfica de los mercados relevantes.

<sup>18</sup> Ibid.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 104 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 3.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES.** Con base en el análisis ~~de que trata descrito en el artículo anterior, y, previa aplicación del test del monopolista hipotético, la CRC procederá a identificar los mercados relevantes minoristas y mayoristas con el fin de determinar los servicios que los componen.~~ la CRC procederá a definir los mercados relevantes, tanto minoristas como también mayoristas, con el fin de determinar los servicios que los componen. Para lo anterior, la CRC utilizará la prueba del monopolista hipotético, siempre que sea metodológicamente adecuado.

En el caso de que un mercado relevante sea de dos o más lados, en el proceso de definición de este mercado, la CRC verificará la existencia de las externalidades de red propias de dicha estructura de mercado, siempre que la disponibilidad de información lo permita.

Por su parte, el límite geográfico de los mercados relevantes se definirá en función de la homogeneidad de la competencia a lo largo de un territorio, donde la distribución de los consumidores dentro de este será el primer indicio, tanto cualitativo como cuantitativo, de dicho límite geográfico.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante modificaciones en la redacción para enfatizar que los criterios allí definidos se evalúan y agotan con actividades en cabeza de la CRC. Adicionalmente, se incluyen los *switching costs* como una de las características que se pueden analizar en los mercados relevantes inmersos en estructuras de dos o más lados.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.** Para determinar los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, se analizará lo siguiente:

a) ~~Análisis actual de las~~ Condiciones actuales de competencia en el mercado relevante. ~~Es el análisis de la organización industrial y de las barreras a la entrada técnicas, económicas y normativas que se realiza con el fin de caracterizar el nivel actual de la competencia de los servicios.~~ Con el fin de caracterizar el nivel de competencia en el mercado relevante, la CRC estudiará las cuotas de mercado, la concentración, las economías de escala, las economías de alcance, así como las barreras de entrada y salida, ya sean técnicas, económicas o normativas, según corresponda. ~~Con este fin, se hace un análisis en el ámbito geográfico.~~ Adicionalmente, la CRC analizará el ámbito geográfico para agrupar los municipios que tienen condiciones de competencia comunes. En caso de evidenciarse la existencia de fallas de mercado a nivel

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 105 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



minorista, la CRC incluirá ~~se estudian~~ en el análisis el comportamiento de los mercados de insumos (mayoristas) dentro de la cadena de valor ~~de dichos mercados~~ del mercado relevante que está siendo analizado.

En caso de que el mercado relevante respectivo haga parte de una estructura ~~se caracterice~~ *caracterizada* por la presencia de dos o más lados, el análisis de las condiciones actuales de competencia por parte de la CRC podrá incluir elementos como: la existencia de externalidades de red indirectas que conectan las demandas de los diferentes lados del mercado, la estructura de precios establecida en cada uno de los lados que lo conforman, ~~y~~ las interacciones de los grupos de usuarios de cada lado del mercado ~~y los costos asociados al cambio en la demanda de los consumidores (switching costs).~~

b) ~~Competencia potencial~~ *Potencial de competencia* en el corto y mediano plazo. ~~Debido a~~ Dada la rápida evolución tecnológica y la expansión de coberturas en los mercados relevantes, ~~es necesario revisar si en un horizonte de corto o mediano plazo se espera que se intensifique la competencia en el mercado~~ la CRC adelantará un estudio desde la perspectiva de la sustituibilidad de la oferta y competencia potencial con el propósito de identificar si se espera que se intensifique la competencia en el mercado relevante. Para efectos de lo anterior, se analizará si existen productos o servicios diferentes a la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y postales que pudieran tener influencia o incidencia en los mercados identificados como relevantes; ~~tratándose de mercados relevantes que hagan parte de una estructura que se caracterice por la presencia de dos o más lados, el análisis involucrará todos los lados del mercado.~~ En los mercados de dos o más lados, el análisis involucrará todos los lados del mercado.

c) Efectividad ~~de la aplicación~~ del derecho de competencia. ~~Se estudia la~~ La CRC estudiará la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex post ~~en el mercado relevante analizado.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 3.1.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante la modificación de la redacción y orden interno, de modo que su lectura sea más clara y así haya lugar a menos interpretaciones.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 3.1.2.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.2.5. ~~LISTA DE~~ MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.** La CRC, con ~~fundamento~~ *base* en la verificación del cumplimiento simultáneo de los ~~3-tres~~ criterios descritos en el artículo 3.1.2.3 del Capítulo 1 del Título III, ~~en los mercados relevantes de que trata el ARTÍCULO 3.1.2.4, del CAPÍTULO 1 del TÍTULO III~~ determinará los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, ~~partiendo de los mercados relacionados en artículo 3.1.2.4 del Capítulo 1 del Título III o aquel que lo modifique,~~ *partiendo de los mercados relacionados en artículo 3.1.2.4 del Capítulo 1 del Título III o aquel que lo modifique,* adicione o sustituya.

**PARÁGRAFO 1.** Las listas de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante ~~Los resultados del análisis a que hace referencia el presente artículo~~ *Los resultados del análisis a que hace referencia el presente artículo* se encuentran ~~descritos~~ *descritos* en los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 106 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



anexos 3.2 y 3.4 del Título de Anexos ~~Título III, el cual hace parte integral del TÍTULO DE ANEXOS.~~

**PARÁGRAFO 2.** ~~La CRC, e~~En un período no inferior a dos años, ~~la CRC~~ revisará las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación ex ante. Los operadores interesados podrán solicitar esta revisión antes de ~~cumplirse que se cumpla dicho periodo el período mencionado,~~ siempre ~~y cuando que~~ demuestren ~~de manera~~ fundada y ~~razonablemente~~ razonable ~~a~~ ante la CRC la necesidad de ~~realizar dicha revisión~~ ~~realizarla.~~ Para tal efecto, el operador interesado deberá adjuntar a su solicitud un sustento técnico y económico, aportando ~~evidencia prueba contundente para~~ que ~~permita a~~ la CRC ~~pueda decidir~~ ~~determinar~~ si el problema ~~anteriormente~~ ~~previamente~~ identificado ha sido corregido.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 3.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma por medio del ajuste en la redacción, de modo que su lectura sea más clara y directa y así haya lugar a menos interpretaciones.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 3.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.3.1. OPERADORES CON POSICIÓN DOMINANTE.** Para ~~establecer~~ ~~identificar~~ a los operadores que ostentan posición dominante en un mercado relevante susceptible de regulación ex ante, la CRC realizará un análisis de competencia en el cual se tenga en cuenta, entre otros criterios, los indicadores de concentración y de participación de los operadores en el mercado, así como un análisis prospectivo de la evolución del mercado.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 3.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar la norma por medio del ajuste en la redacción, de modo que su lectura sea más clara y directa y así haya lugar a menos interpretaciones.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 3.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 3.1.4.1. MEDIDAS REGULATORIAS.** ~~La CRC e~~Con base en los principios de que trata el artículo 3.1.1.3 del Capítulo 1 del Título III y en los análisis realizados, ~~la CRC~~ establecerá las medidas regulatorias necesarias para solucionar los problemas de competencia identificados.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 107 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~La~~ Además, la CRC, revisará periódicamente ~~los mercados con el fin de analizar~~ el efecto de las medidas regulatorias implementadas y evaluará ~~la y la~~ conveniencia de adoptar medidas adicionales o de retirar las ~~establecidas~~ existentes.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 – USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES.

### Artículo 4.1.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se ajusta su redacción y organización interna, especialmente en lo relativo a la posibilidad que tienen los operadores en desacuerdo de acudir ante la CRC a través de la solicitud de inicio de un trámite administrativo de solución de controversias, sin perjuicio de las demás consecuencias jurídicas que resulten aplicables.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.2.6. OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada ~~cuando demuestren fundada y razonablemente ante la CRC, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados a partir de la respectiva solicitud, que la misma si esta puede causar daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar~~ alguna de las siguientes consecuencias:

4.1.2.6.1. Daños a la red.

4.1.2.6.2. Perjuicio o riesgo para los operarios.

4.1.2.6.3. Afectaciones a los servicios prestados por el proveedor a quien se solicita la interconexión.

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que se niegue a otorgar la interconexión deberá demostrar fundada y razonablemente al solicitante que la interconexión causaría alguna de las consecuencias antes descritas ~~está obligado a presentar, en su argumentación ante la CRC, las propuestas~~ caso en el cual deberá proponer alternativas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

En caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, ~~estas~~ podrán acudir ante la CRC para iniciar un trámite administrativo de solución de controversias sobre los puntos en desacuerdo ~~resolverá la controversia~~. Lo resuelto por la CRC será de obligatorio acatamiento por las partes, sin perjuicio de las acciones que puedan incoarse ante otras autoridades y de las sanciones por incumplimientos regulatorios y ~~acciones~~ a que haya lugar.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 108 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

#### Artículo 4.1.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo a través de algunas modificaciones simples de su redacción, de modo que sea más claro y preciso y se facilite su lectura y comprensión.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 4.1.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.2.8. SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN.** Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el proveedor podrá informar dicha situación a la CRC y solicitarle autorización para la suspensión temporal de la interconexión. La CRC podrá, ~~la cual puede~~ autorizar la suspensión temporal de la interconexión, y ordenar las medidas que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben tomar para que ésta sea restablecida en las condiciones apropiadas, o autorizar la desconexión definitiva, según sea el caso, conforme lo dispuesto en el ARTÍCULO 4.1.7.5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV.

Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser suspendida sin que medie autorización previa por parte de la CRC. En estos casos, ~~aunque en este caso~~ el proveedor que procedió a suspender la interconexión debe informar de ello a la CRC a más tardar el día hábil siguiente al de la suspensión, exponiendo en detalle las razones que le condujeron a tomar la decisión.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.1.2.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se ajusta su organización y redacción para así mejorar su comprensión. Para ello, se enumeran las causales para autorizar la terminación de la relación de interconexión. Adicionalmente, se simplifica el trámite ante la CRC para aquellos eventos en que la terminación sea de mutuo acuerdo entre las partes, caso en el cual los proveedores únicamente deberán informar a la CRC, con al menos un (1) mes de antelación, sobre la terminación de la relación por acuerdo entre las partes y sobre las medidas implementadas para minimizar el impacto en los usuarios. En estos casos, la terminación se entenderá autorizada con el acuse de recibo que expida la CRC respecto de la notificación aportada por los proveedores, salvo que la Comisión decida que se considera necesario solicitar información adicional sobre la terminación de la relación de interconexión<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> En todo caso, se debe recordar en ningún caso podrá terminarse la relación de interconexión sin la autorización de la CRC. Sobre el particular, el artículo 33 de la Resolución 432 de la Secretaría General de la Comunidad Andina dispone lo siguiente:

*“Artículo 33. Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones que se interconecten, podrá dar lugar a la desconexión, salvo que la Autoridad de Telecomunicaciones competente disponga lo contrario,*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 109 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.2.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.2.10. TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN.** ~~Previa autorización de la CRC, los~~ acuerdos de interconexión ~~podrán~~ ~~pueden~~ terminarse en los siguientes casos:

**4.1.2.10.1.** ~~por el~~ Cumplimiento del plazo ~~contractual~~ o de sus prórrogas.

**4.1.2.10.2.** ~~, por la~~ Extinción de la calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las partes.

**4.1.2.10.3.** ~~, por la~~ Imposibilidad de cualquiera de ~~las partes éstas~~ para continuar ejerciendo su objeto social.

**4.1.2.10.3.** ~~e por la no~~ Incumplimiento de la obligación de ~~transferencia de~~ los saldos netos provenientes de la remuneración de la interconexión de acuerdo con lo establecido en el ARTÍCULO 4.1.7.6 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV.

**4.1.2.10.4.** Mutuo acuerdo entre las partes.

~~Igualmente, las partes de un acuerdo de interconexión a terminarse por mutuo acuerdo, deben solicitar a la CRC su autorización con no menos de tres (3) meses de anticipación, empleando su mejor esfuerzo orientado a garantizar que no se afectarán los derechos de los usuarios. En los casos en que la terminación de la relación de acceso o interconexión sea de mutuo acuerdo, los proveedores solamente deberán informar y acreditar dicha circunstancia ante la CRC, junto con las medidas implementadas para minimizar el impacto de la terminación en los usuarios, con una antelación de al menos un (1) mes previo a la fecha en que se acordó cesar los efectos de la relación. En estos casos, con la respuesta mediante la cual la CRC acuse el recibo de la comunicación de los proveedores se entenderá autorizada la terminación, salvo que, en ejercicio de sus funciones, la CRC, de oficio o a solicitud de parte, solicite información adicional sobre la terminación de la relación. En este último caso, no se podrá terminar la relación hasta tanto la CRC la autorice luego de haber recibido la información adicional y siempre que se acredite que la afectación a los usuarios será mínima.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 4.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 – Numeral 4.1.6.2.1.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

*en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos negativos para los usuarios de una o ambas redes.*

*En todo caso, la interconexión sólo podrá ser interrumpida o terminada, previa autorización de la Autoridad de Telecomunicaciones competente del país donde se realiza la interconexión, de conformidad con las causales establecidas en los correspondientes acuerdos de interconexión o en su legislación interna".*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 110 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante la modificación del numeral 10 que establece los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de una obligación, en el sentido de aclarar las opciones con las que cuentan las partes de una relación de acceso, uso o interconexión. De esta manera, expresamente se indica que dichos instrumentos podrán ser: (i) la constitución de la garantía, (ii) el pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar o (iii) ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar.

Como consecuencia de lo anterior, los PRST deberán actualizar las OBI que se encuentren vigentes. Para ello, se crea una obligación transitoria mediante la cual se otorgan tres meses, contados a partir de la expedición del acto administrativo que corresponda, para que se incluyan estos ajustes.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### 4.1.6.2.1. Parte General:

1. Descripción de la(s) red(es) de telecomunicaciones, o de los recursos susceptibles de acceso por parte de otro proveedor.
2. Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso o la interconexión.
3. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso o la interconexión, el cual no podrá ser superior a 30 días.
4. Plazo sugerido del acuerdo.
5. Procedimiento para revisar el acuerdo de acceso o de interconexión.
6. Causales de suspensión o terminación del acuerdo.
7. Mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión.
8. Mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información.
9. Procedimientos y mecanismos para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incluyendo políticas de seguridad que deben aplicarse.
10. Los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo. ~~En todo caso los proveedores siempre deberán ofrecer el pago anticipado de los costos asociados a la remuneración por el acceso o la interconexión como alternativa a la constitución de instrumentos de garantía.~~ Tales instrumentos podrán ser:
  - a) La constitución de la garantía;
  - b) El pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o
  - c) Ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante ajustes de su redacción de modo que su lectura y comprensión sea más eficaz, en particular en lo relacionado con la convocatoria del CMI, los acuerdos directos a los que allí se pueda o no llegar y la posibilidad de acudir ante la CRC en el marco de un trámite de solución de controversias.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 111 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.1. COMITE MIXTO DE INTERCONEXIÓN Y/O ACCESO -(CMI).** En los acuerdos de acceso ~~y/o~~ interconexión, en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, o de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, se ~~deberá conformar~~ ~~establecerá la conformación de~~ un CMI. El CMI ~~que~~ tendrá la función de vigilar el desarrollo de la relación de acceso y/o de interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El CMI estará compuesto paritariamente por representantes de ambos proveedores.

Quando un proveedor convoque al CMI para discutir un determinado requerimiento, este deberá discutirse en el CMI dentro de un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la convocatoria. Si en dicho plazo los proveedores no llegan a un acuerdo directo en el CMI, los proveedores podrán solicitar el inicio de un trámite administrativo de solución de controversias, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

~~En cada reunión del CMI de que trata este artículo, se levantará un acta sobre los temas tratados. Sólo cuando dicho Comité no llegue a acuerdos directos, los cuales deben discutirse dentro de un plazo de treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de presentación del requerimiento a la otra parte, los representantes legales de los proveedores pueden solicitar la intervención de la CRC.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante ajustes de su redacción de modo que su lectura y comprensión sea más eficaz y se eviten múltiples interpretaciones.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS.** Los proveedores ~~podrán acordarán~~ el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas.

Si no hay acuerdo entre las partes, el proveedor que recaude debe realizar las transferencias al proveedor beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato, la servidumbre o las ~~fijación de~~ condiciones impuestas por la CRC, para la recepción de la información requerida para facturar.

Si la transferencia no se efectúa en los ~~términos y~~ plazos previstos, se reconocerán al proveedor beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir, sin perjuicio ~~de las acciones de orden sancionatorio que puedan adelantar~~ ~~facultades que~~ las ~~Eentidades~~ entidades de control y vigilancia

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 112 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



correspondientes con ocasión de posibles incumplimientos de la regulación ~~tengan para imponer las sanciones a que haya lugar.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.1.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma mediante el ajuste de la redacción de modo que se incluya dentro del ámbito de aplicación del artículo a aquellos casos en los que la relación de acceso, uso e interconexión a la que se renuncia se originó en un contrato celebrado para tal fin. Lo anterior teniendo en cuenta decisiones particulares de la CRC en las que se autoriza la terminación definitiva de la relación de acceso, uso e interconexión con ocasión de la renuncia que presenta el solicitante y que cumple con los requisitos planteados en este artículo (Resolución CRC 7182 de 2023, confirmada por la Resolución CRC 7263 de 2023 y Resolución CRC 7357 de 2024, confirmada por la Resolución CRC 7358 de 2024).

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.4. RENUNCIA ~~O TERMINACIÓN DE~~ LA RELACIÓN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ORIGINADA EN LA IMPOSICIÓN DE UNA SERVIDUMBRE O EN LA FIJACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESO Y/O DE INTERCONEXIÓN.** Cuando la relación de acceso, uso e interconexión, originada ya sea en la imposición de servidumbre por parte de la CRC o en un contrato celebrado para tal fin, ~~de acceso, uso e interconexión impuesta por la CRC~~ no se encuentre operativa, ~~o cuando las partes acuerden directamente las condiciones que la regirán,~~ el proveedor que solicitó ~~el acceso, uso e interconexión~~ ~~la intervención de la Comisión puede podrá~~ renunciar a la relación ~~la servidumbre o a la fijación de condiciones que ha sido impuesta,~~ previa autorización de la CRC, caso en el cual la ~~relación de acceso, uso e interconexión servidumbre~~ dejará de tener efectos.

En estos casos, ~~la CRC deberá verificar que~~ ~~La renuncia se haga~~ ~~debe hacerse~~ de buena fe, sin que implique abuso del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al otro proveedor y no afecte a los usuarios o al servicio

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.1.7.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la disposición regulatoria para lograr mayor claridad en su lectura y comprensión, especialmente en el segundo inciso sobre las consecuencias de que se lleve a cabo la desconexión sin autorización de la CRC.

#### Propuesta regulatoria:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 113 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el artículo 4.1.7.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.5. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN.** Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso ~~y/o~~ de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.

Mientras no se ~~otorgue~~ ~~produzca~~ esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse. En consecuencia, ~~y, por lo tanto,~~ no se podrán ~~uede~~ limitarse, suspenderse o terminarse ~~tales acuerdos~~, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó ~~esta la~~ conducta, sea objeto de acciones sancionatorias a cargo de las autoridades de inspección, vigilancia y control correspondientes ~~incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** El artículo se puede optimizar mediante la inclusión del supuesto en el que, si antes de que la CRC autorice la terminación, se lleva a cabo el pago de los saldos cuya falta de transferencia dio lugar a la solicitud de terminación, no se podrá emitir tal autorización. Adicionalmente, se modifica el parágrafo de modo que el operador afectado por la no transferencia pueda adelantar los procedimientos de suspensión y solicitud de autorización de terminación definitiva sin necesidad de solicitar a la CRC la fijación de un plazo perentorio para la realización del CMI, precisamente en aquellos casos en que el operador incumplido no comparezca al CMI citado inicialmente o no colabore con la constatación de los saldos.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.6. DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS NETOS.** Cuando en el seno del CMI el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones constate que durante dos (2) períodos consecutivos de conciliación no se han llevado a cabo, dentro de los plazos acordados o fijados por la CRC, la transferencia total de los saldos provenientes de la remuneración del acceso o interconexión, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones procederá a la desconexión provisional del otro proveedor, hasta tanto se supere la situación que generó la desconexión. Para el efecto, cada proveedor deberá informar previamente a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre las medidas que cada uno adoptará respecto de sus usuarios con la finalidad de minimizar los efectos de tal desconexión. Lo anterior sin perjuicio de que la CRC en ejercicio de sus funciones, de oficio o a solicitud de parte, solicite información adicional para efectos de hacer un seguimiento a la desconexión informada.

La reconexión se dará inmediatamente en el momento en que cese completamente la situación que generó dicha desconexión provisional y bajo las mismas condiciones que estaban en operación al momento de esta.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 114 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Si la falta de transferencia de los saldos totales provenientes de la remuneración de la relación de acceso y/o interconexión en los plazos acordados o fijados por la CRC, se mantiene después de tres (3) periodos consecutivos de conciliación, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones podrá proceder a la terminación de la relación de acceso y/o interconexión, previa autorización por parte de la CRC, siempre que garantice la mínima afectación a los usuarios.

Si antes de que la CRC autorice la terminación definitiva de la relación se lleva a cabo el pago de los saldos totales a que hace referencia el inciso anterior, no podrá autorizarse la terminación definitiva.

**PARÁGRAFO.** ~~Sólo p~~Para efectos de garantizar la celebración del CMI de que trata el presente artículo, el proveedor deberá asegurarse de que los mecanismos utilizados para su convocatoria resulten idóneos y efectivos. En consecuencia, ~~ante la no comparecencia al CMI del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los saldos o ante la falta de colaboración en la constatación de las condiciones de la transferencia de los saldos, el proveedor afectado podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo~~ ~~deberá ser informada a la CRC para que a través del Director Ejecutivo, previa aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones de la CRC, fije un plazo perentorio para la celebración entre las partes del CMI que deberá revisar el tema señalado en el presente artículo.~~

~~Si no se celebra el CMI en razón a la inasistencia del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los saldos totales, o si éste pese a asistir no colabora en la constatación de las condiciones de la transferencia de los saldos totales a favor de las partes, el proveedor afectado podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante la modificación de su redacción especificando que la actualización deberá tener en cuenta el tráfico esperado y cursado para el periodo de un año (tráfico esperado para el periodo de un año siguiente y tráfico cursado en el año inmediatamente anterior).

Adicionalmente, con el fin de optimizar el uso de las garantías en el marco de las relaciones de interconexión, se contempla la posibilidad de que, en aquellos casos en los que se generen cargos de acceso en dos vías, el solicitante de la interconexión exija al otorgante la constitución de garantías.

Finalmente, se agrega una regla aplicable a las relaciones de interconexión donde se generen cargos de acceso en dos vías, consistente en que la garantía se deberá constituir sobre los saldos netos que resulten de la conciliación. Si se llegase a identificar un receptor de los saldos netos, este no deberá constituir la garantía en favor de la otra parte.

Con el fin de que estas disposiciones sobre la constitución de instrumentos de garantías sean efectivas, se crea una obligación transitoria en la que expresamente se otorgan tres meses, contados desde la publicación en el Diario Oficial de la resolución que se expida, para que los PRST ajusten sus OBI de conformidad con estas reglas.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 115 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN.** Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique.

La renovación de los instrumentos que contengan las garantías deberá realizarse al menos con un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

Para el efecto, las partes deberán definir de común acuerdo la periodicidad y los criterios a ser tenidos en cuenta al momento de determinar el monto a ser garantizado. Ante la falta de acuerdo, esta actualización se realizará anualmente, para lo cual se deberá tener en cuenta las proyecciones de tráfico esperado y el tráfico efectivamente cursado, en ambos casos, ~~por el proveedor que hace uso del acceso o la interconexión~~ para el período de un año.

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, como para disminuirlo, según lo determinen las proyecciones de tráfico correspondientes.

Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones que requieran el acceso, uso e interconexión elegir entre los instrumentos que contengan las garantías o el mecanismo de aseguramiento de los pagos para garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor que brinda la interconexión o el acceso que haya sido aprobada por la CRC.

**PARÁGRAFO 1.** El monto a ser cubierto deberá calcularse en lo relacionado con los costos variables y fijos considerando los tiempos asociados a los procesos de conciliación pactados entre las partes asociados al periodo de conciliación, tiempo límite de recepción de información, tiempo para la transferencia de saldos, tiempo para la citación y realización del CMI al que se refiere el parágrafo del artículo 4.1.7.6 de la presente resolución y el plazo previsto para que pueda aplicarse la suspensión provisional a la que hace referencia el citado artículo. Con relación a la contabilización de los costos fijos, en adición al plazo anteriormente definido, se deberá considerar un estimativo del tiempo que debe transcurrir para que la CRC autorice la desconexión definitiva de que trata el artículo 4.1.7.6. mencionado.

**PARÁGRAFO 2.** En el marco de una relación de interconexión, el solicitante también podrá exigir al otorgante de la interconexión la constitución de garantías para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del acuerdo. En este caso, le corresponde al otorgante de la interconexión elegir entre los siguientes instrumentos para respaldar el pago de las obligaciones derivadas del acuerdo:

- Constitución de la garantía;
- Pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o
- Ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 116 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Para las relaciones de interconexión donde se generen cargos de acceso en dos vías, la constitución de la garantía se deberá establecer sobre los saldos netos que resulten de haber agotado los procesos de conciliación. Si se llegase a identificar que una de las partes de la relación de interconexión es el receptor de los saldos netos, no deberá constituir una garantía en favor de la otra parte.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar este artículo con algunas modificaciones simples de su redacción, de modo que sea más claro y preciso y se facilite su lectura y comprensión, tanto para los regulados como también para las autoridades que interpretan y aplican la norma.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST.** Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:

**4.2.2.1.1.** Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en las disposiciones del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

**4.2.2.1.2.** Permitir el acceso a sus redes por parte de los **Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA)** e integradores tecnológicos (IT) siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. De acuerdo con lo anterior, los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado **de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.1.2.6. del Capítulo 2 del Título IV** ~~cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.~~

**4.2.2.1.3.** Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

**4.2.2.1.4.** ~~Responder~~ **Garantizar** ante los PCA ~~proveedores de contenidos y aplicaciones~~ o **IT integradores tecnológicos** ~~por~~ la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones ~~y, cumpliendo por lo al menos,~~ con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación.

**4.2.2.1.5.** Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, para lo cual contarán con veinte (20) días hábiles. Las demoras en la activación de los códigos cortos atribuibles a los PCA o **IT Integradores Tecnológicos** ~~no~~ serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 117 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes, incluidas todas las actividades que lo anterior comporte.

**4.2.2.1.6.** Dar traslado a los PCA e IT de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicaciones cuando las mismas no se refieran a los servicios de telecomunicaciones que soportan dicha provisión. En caso de que se cobre el traslado de dichas solicitudes, el precio del ~~traslado mismo~~ debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan celebrar los PCA, IT y PRST, respecto de la atención de solicitudes referidas a la provisión de contenidos y aplicaciones.

**4.2.2.1.7.** Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los ~~PCA proveedores de contenidos y aplicaciones~~ o ~~IT integradores tecnológicos~~ que accedan a su red.

**4.2.2.1.8.** Abstenerse de exigir a los ~~PCA proveedores de contenidos y aplicaciones~~ o ~~IT integradores tecnológicos~~ información relativa a sus clientes ~~como requisito~~ para proporcionar el acceso a sus redes.

**4.2.2.1.9.** Abstenerse de exigir a los ~~PCA proveedores de contenidos y aplicaciones~~ o ~~IT integradores tecnológicos~~ condiciones referidas al contenido, calidad, clientes, publicidad o cualquier otro aspecto relativo a la provisión de ~~dichos~~ contenidos y aplicaciones, diferentes a las necesarias para garantizar la seguridad de las redes o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SECCIÓN del CAPÍTULO 2 del TÍTULO II y, en especial, de las reglas previstas en el ARTÍCULO 2.1.18.24. del citado título respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Dicha información, de acuerdo con los principios de leal competencia y buena fe, en ningún caso podrá ser utilizada por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

**4.2.2.1.10.** Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV. Adicionalmente, el PRST debe velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto a ser enviados, teniendo en cuenta la implementación de colas para dicho tráfico, entre otras medidas, para evitar el rechazo de los mismos.

**4.2.2.1.11.** Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de ~~IT integradores tecnológicos~~ y ~~PCA~~.

**4.2.2.1.12.** Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los ~~PCA proveedores de contenidos y aplicaciones~~ para la provisión de sus servicios a través de su red.

**4.2.2.1.13.** Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

**4.2.2.1.14.** Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o ~~IT ntegrador Tecnológico~~ asignatario, o por solicitud del ~~IT ntegrador Tecnológico~~ que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el ~~IT ntegrador Tecnológico~~ que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. En todo caso, los ~~IT ntegradores Tecnológicos~~ deberán implementar procesos de verificación de identidad de los PCA que los seleccionen o elijan, con el fin de evitar la suplantación de identidad.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 118 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**4.2.2.1.15.** Establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herramientas tecnológicas a cargo de cada parte para prevenir **conductas irregulares y la comisión de delitos fraudes** a través de sus respectivas redes, plataformas o sistemas y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

**4.2.2.1.16.** Deshabilitar el código o los códigos cortos correspondientes, previa información a la CRC, cuando exista sentencia ejecutoriada en la que se establezca que se cometió un delito que involucre el uso de códigos cortos. El PRST deberá entregar a la Comisión una copia de la sentencia mencionada.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### **Artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante el ajuste de su redacción para precisar que la regulación no permite la habilitación simultánea de códigos cortos en las redes de los PRSTM, con el fin de disminuir las discusiones que se presentan entre PCA, Integradores tecnológicos y PRSTM. En este sentido se incluirá una obligación a cargo de los PCA.

#### **Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA.** Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes:

**4.2.2.2.1.** Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en las disposiciones del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

**4.2.2.2.2.** Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

**4.2.2.2.3.** Suministrar al PRST la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SECCIÓN 6 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO I y en especial de las reglas previstas en el ARTÍCULO 2.1.13.5 del citado título respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

**4.2.2.2.4.** Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

**4.2.2.2.5.** Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para solicitar la asignación de códigos cortos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 119 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**4.2.2.2.6.** Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

**4.2.2.2.7.** Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo *-push-* a aquellos usuarios que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.

**4.2.2.2.8.** Abstenerse de solicitar al PRST, de forma directa o a través de los integradores tecnológicos, la habilitación de un código corto que se encuentra previamente habilitado en la red de los operadores.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se aclara que sí existe posibilidad de consultar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI).

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.2.3.1. OBLIGACIÓN DE REGISTRO.** Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos. Esa información estará disponible para consulta en la página que la CRC disponga para ello.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar la norma, específicamente en lo relativo a la obligación del PRV de suministrar RAN solo en las zonas solicitadas por el PRO, de modo que se aclare que en aquellos casos en los que por las condiciones de propagación radioeléctrica no sea posible adecuar dicha cobertura, por ejemplo, en los casos en los que el RAN se extiende a sitios aledaños a las zonas solicitadas, no se podrá exigir al PRV dicha adecuación, dada la imposibilidad técnica.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 120 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**ARTÍCULO 4.7.2.2. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED VISITADA.** Para la provisión de la instalación esencial de **R**oaming **A**utomático **N**acional, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red visitada **las siguientes:**

**4.7.2.2.1.** Realizar las adecuaciones requeridas al interior de su red para soportar los requerimientos de tráfico proveniente de usuarios a ser atendidos mediante **R**oaming **A**utomático **N**acional.

**4.7.2.2.2.** Realizar la autenticación automática de los usuarios de la red origen e implementar medidas que garanticen su traspaso a la red origen sin demoras injustificadas cuando sale de su zona de cobertura.

**4.7.2.2.3.** Asegurar la interoperabilidad de los servicios prestados de voz, SMS y datos, y de aquellos servicios complementarios que sean factibles desde el punto de vista técnico, así como el nivel de calidad asociado, de acuerdo con las condiciones ofrecidas en su propia red y dando cumplimiento a los niveles de calidad definidos en la regulación.

**4.7.2.2.4.** Garantizar que se realice de forma automática el registro y activación de un usuario en roaming cuando cambia de zona de cobertura entre la red origen y la red visitada, sin que esto implique una exigencia de continuidad en las comunicaciones activas al momento de cambio de red.

**4.7.2.2.5.** Entregar al Proveedor de la red origen la información mensual de tráfico cursado de manera detallada, relacionando al menos el nodo y la ubicación geográfica, necesaria para la conciliación del pago de la instalación esencial.

**4.7.2.2.6.** Entregar dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada mes a la CRC, a través mecanismo de reporte que esta determine, y al Proveedor de Red Origen a través del medio que acuerden el Proveedor de Red Visitada y el Proveedor de Red Origen, el tráfico de voz, SMS y datos cursado por usuarios que se encuentran en RAN. Dicha información deberá ser reportada a nivel de estación base identificada con el nombre determinado en la variable número 13 del formato 3 de la Resolución MinTIC 175 de 2021 o de aquella que la modifique, adicione o sustituya, incluyendo su ubicación geográfica (latitud, longitud) en coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales con seis cifras decimales, para cada día del mes.

**4.7.2.2.7.** Informar al Proveedor de la Red de Origen el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional. Cuando el Proveedor de Red Origen y el Proveedor de Red Visitada no lleguen a un acuerdo sobre el esquema de conexión, deberá implementarse el esquema de conexión denominado **“«Home Routing»”** para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, para servicios de voz.

**4.7.2.2.8.** Informar al Proveedor de la Red de Origen el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para servicios de datos. Cuando el Proveedor de Red Origen y el Proveedor de Red Visitada no lleguen a un acuerdo sobre el esquema de conexión, deberá implementarse un esquema de conexión directa que garantice las condiciones de seguridad requeridas en el marco del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, el cual deberá incluir como mínimo:

**4.7.2.2.8.1.** El establecimiento de un protocolo de túnel que cumpla con la especificación técnica 3GPP TS 29.060, y

**4.7.2.2.8.2.** El establecimiento de los mecanismos de seguridad definidos en la especificación técnica 3GPP TS 33.210, garantizando que su implementación permita adoptar medidas de

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 121 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



estrategias de filtrado de paquetes (como mínimo, uso de direcciones de origen IP válidas y de rutas que estén dentro de los rangos de subred declarados). El Proveedor de Red Visitada debe asumir los costos propios a que haya lugar al interior de su red en virtud de la presente obligación.

**4.7.2.2.9.** Ofrecer y suministrar, en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de Roaming Automático Nacional **únicamente** en la zona geográfica especificada de acuerdo con las necesidades y la solicitud ~~realizada por~~ del Proveedor de Red Origen, **a menos que demuestre la existencia de razones de orden técnico que impidan limitar la cobertura del Roaming Automático Nacional únicamente a la zona geográfica solicitada.** En el evento en que el Proveedor de Red Origen requiera el acceso a la instalación esencial en un nivel de desagregación geográfica mayor al municipal, el Proveedor de Red Visitada deberá suministrársela, a menos que demuestre fundada y detalladamente que existen restricciones técnicas o de disponibilidad que impidan otorgar el acceso a dicha instalación esencial en ese nivel de desagregación, evento en el cual, deberá suministrar la instalación al menos a nivel municipal.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 4.7.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma, específicamente en lo relativo a la obligación del PRO de remunerar el RAN provisto por el PRV en sitios alejados a las zonas solicitadas, cuando por razones de orden técnico el PRV no pueda adecuar la cobertura del RAN únicamente a las zonas solicitadas por el PRO.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.7.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.7.2.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED ORIGEN.** Para el acceso y uso de la instalación esencial de roaming, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red origen:

**4.7.2.3.1.** Solicitar el Roaming Automático Nacional directamente al proveedor o proveedores de redes y servicios móviles, informando las proyecciones de tráfico a un (1) año, diferenciadas de acuerdo con el servicio a ser soportado y las zonas geográficas requeridas, **identificadas discriminadas** al menos a nivel de municipio o en una mayor desagregación geográfica de acuerdo con las necesidades del Proveedor de Red Origen. Dichas proyecciones serán revisadas, en conjunto por los dos proveedores involucrados, al menos cada tres (3) meses, con el objeto de revisar el comportamiento del tráfico de cada zona geográfica.

**4.7.2.3.2.** Garantizar que los terminales que sean comercializados por el Proveedor de Red Origen, soporten el Roaming Automático Nacional, y sean compatibles con las bandas de frecuencia de la red visitada.

**4.7.2.3.3.** Pagar el valor acordado por concepto de la remuneración por el acceso y uso de la instalación esencial de **Roaming Automático Nacional**, así como los cargos de acceso que resulten aplicables a los servicios prestados. **Si por razones de orden técnico la provisión de Roaming Automático Nacional se extiende a sitios alejados a las zonas solicitadas, de modo que**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 122 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



no sea posible para el Proveedor de Red Visitada adecuar la cobertura únicamente a las zonas solicitadas, el Proveedor de Red Origen deberá remunerar la provisión de Roaming Automático Nacional en tales sitios aledaños, de conformidad con lo establecido en la Sección 4 del Capítulo 7 del Título IV o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.

**4.7.2.3.4.** Informar a sus usuarios el tipo de terminales móviles aptos para realizar Roaming Automático Nacional, las zonas de cobertura propias y en roaming, para los diferentes servicios ofrecidos, los servicios/funcionalidades que no se encuentran incluidos cuando su servicio sea ofrecido a través de roaming, tarifas aplicables, y todas aquellas condiciones necesarias de conformidad con el régimen de protección a usuarios contenido en el Capítulo 1 del Título II o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.

**4.7.2.3.5.** Informar a la red visitada aquellas zonas donde no requiera más hacer uso del Roaming Automático Nacional para uno o más servicios, dado que cuenta con cobertura propia para atender tales servicios. La información deberá actualizarse al menos una vez cada trimestre.

**4.7.2.3.6.** Informar al Proveedor de la Red Visitada el esquema de conexión para el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, para servicios de voz, SMS y datos.

**4.7.2.3.7.** Asumir los costos a que haya lugar, para garantizar las condiciones de seguridad requeridas en el marco del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, cuando se opte por una conexión directa para servicios de datos. Dichos costos son aquellos asociados al establecimiento de un protocolo de túnel entre el GGSN del Proveedor de Red Origen y el SGSN del Proveedor de Red Visitada mediante una interfaz Gp que cumpla con la especificación técnica 3GPP TS 29.060, y los mecanismos de seguridad definidos en la especificación técnica 3GPP TS 33.210 que sean requeridos al interior de la red del Proveedor de Red Origen.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.10.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo para incluir aquellos eventos en que el proveedor de infraestructura elegible solicita la formalización de la relación de acceso y uso una vez ha verificado que su infraestructura está siendo utilizada de facto por otro proveedor.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.10.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.10.1.6. SOLICITUDES DE ACCESO Y USO.** Para dar inicio a la etapa de negociación directa tendiente a la celebración de un acuerdo que tenga como objeto regular las condiciones que han de regir la utilización de la infraestructura elegible, el proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones deberá dirigir una solicitud al proveedor de dicha infraestructura, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Identificación de las características y ubicación geográfica de los elementos pertenecientes a la infraestructura elegible que requiere utilizar.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 123 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



2. Características de los elementos a instalar incluyendo su peso y el modo de fijación del elemento en la estructura cuando ello aplique.

3. Cantidad de elementos a ser instalados en cada punto.

4. Cronograma según el cual el solicitante requiere disponer del acceso y uso de la infraestructura elegible.

5. Descripción de servicios adicionales que requieran para el acceso a la infraestructura elegible que se propone utilizar. Se considerarán servicios adicionales todos aquellos servicios conexos o relacionados con la compartición de infraestructura, los cuales pueden contratarse por separado, tales como la alimentación de energía y la adecuación ambiental, entre otros.

6. Término de duración del acuerdo.

El solicitante deberá manifestar en su solicitud escrita que se encuentra inscrito en el Registro Único TIC a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El proveedor de infraestructura elegible podrá requerir, a su juicio, información adicional a la enunciada en el presente artículo, siempre y cuando sea relevante para la compartición de la infraestructura. En ningún evento dicha información adicional se considerará como requisito previo para estudiar y dar trámite a la solicitud presentada.

**PARÁGRAFO 1.** La solicitud que presente el proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones podrá ser negada, si existiendo disponibilidad y viabilidad técnica de la infraestructura elegible solicitada, esta se encuentra comprometida en planes de expansión que puedan impedir la efectiva compartición. Lo anterior, siempre y cuando dichos planes hayan sido previstos con anterioridad a la solicitud y programados para ser ejecutados dentro de un término no superior a un (1) año para postes y torres, y de dos (2) años para ductos.

Cuando se prevea que los programas de expansión a los que hace referencia el anterior inciso se ejecutarán con posterioridad a los términos establecidos anteriormente, la solicitud podrá ser atendida temporalmente. En este caso, se podrá exigir al proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones que desmonte sus activos en un plazo de seis (6) meses posteriores a la comunicación por escrito del requerimiento.

**PARÁGRAFO 2.** El proveedor de infraestructura elegible podrá dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha del recibo de la solicitud, requerir al solicitante por una sola vez y de manera precisa, para que aclare, modifique o complemente la información necesaria para dar respuesta a la solicitud de acceso y uso a la que se refiere el presente artículo.

En todo caso, el proveedor de infraestructura elegible y el proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones solicitante contarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009, con un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud con los requisitos exigidos en el presente artículo para llegar a un acuerdo directo.

Una vez vencido dicho plazo y en caso de que las partes no logren llegar a un acuerdo sobre las condiciones que han de regir la utilización de la infraestructura solicitada, cualquiera de las partes podrá solicitar a la CRC que inicie, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009, el trámite administrativo correspondiente para dirimir la controversia surgida.

**PARÁGRAFO 3.** En aquellos casos en que un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones haya accedido y se encuentre utilizando la infraestructura elegible de otro

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 124 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



proveedor, este último podrá solicitarle al primero la formalización de la relación de acceso y uso. Esta solicitud deberá contener como mínimo la información a que hacen referencia los numerales 1, 2, 3 y 6 en lo relacionado con la infraestructura elegible que se está utilizando y con los elementos instalados en dicha infraestructura.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.10.1.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la norma, específicamente en la redacción de las partes que hacen referencia a los instrumentos de garantía, de modo que se mantenga el lenguaje utilizado en los artículos sobre la materia (4.1.6.2. y 4.1.7.7.).

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.10.1.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.10.1.9. ESTRUCTURACIÓN DE GARANTÍAS.** El proveedor de infraestructura elegible podrá exigir ~~de parte de~~ proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones solicitante la constitución de ~~pólizas o instrumentos~~ de garantía, ~~s que aseguren~~ bajo principios de proporcionalidad y razonabilidad, del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el acuerdo o que se deriven de los actos de fijación de condiciones de acceso y uso que expida la CRC, sin perjuicio de que las partes pacten otros objetos de amparo.

**PARÁGRAFO:** En la compartición de infraestructura de telecomunicaciones, será aplicable lo dispuesto en los artículos 4.1.6.2 y 4.1.7.7. del Título IV en materia de instrumentos de garantía o pago anticipado como alternativa o complemento de la garantía del ~~sobre el mecanismo para asegurar el~~ pago de obligaciones derivadas de la relación de acceso.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 4.16.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo mediante la modificación de la redacción de la parte final de la norma, de modo que se aclare que el cumplimiento de la obligación de proveer acceso a OMV incluye la utilización de infraestructura de terceros, como por ejemplo el RAN de terceros a que accede el OMR.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.16.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.16.1.1. OBLIGACIÓN DE PROVEER ACCESO A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.** Los OMR (Operadores Móviles de Red) deberán poner a disposición de los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 125 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles catalogados como Operadores Móviles Virtuales ~~-(OMV)-~~ el acceso a sus redes bajo la figura de Operación Móvil Virtual para la prestación de servicios a los usuarios, incluidos voz, SMS, ~~y datos,~~ y los servicios complementarios inherentes a la red de que disponga, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Capítulo 16 del TÍTULO IV. Para el cumplimiento de la presente obligación podrá usarse la infraestructura propia del OMR y la infraestructura de terceros **con quien el OMR tenga relaciones de acceso, uso e interconexión.**

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 4.16.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo por medio de ajustes en su redacción, especialmente en el numeral sobre las proyecciones de tráfico del OMV y la revisión trimestral que debe hacerse para que el OMR cuente con la información necesaria para adecuar su red de acuerdo con el crecimiento del tráfico del OMV.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 4.16.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 4.16.1.3. OBLIGACIONES DEL OMV.** Para la provisión de servicios bajo la figura de Operación Móvil Virtual, el OMV tendrá las siguientes obligaciones con el fin de garantizar la implementación efectiva del acceso a la red móvil del OMR:

**4.16.1.3.1.** Solicitar el acceso a la red móvil directamente al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que lo suministrará, informando al OMR el tipo de Operación Móvil Virtual, los recursos físicos y/o lógicos con los que cuenta, y las facilidades que requiere de este.

**4.16.1.3.2.** Informar las proyecciones de crecimiento de usuarios y tráfico mensual para los primeros doce (12) meses, discriminadas de acuerdo con el servicio a ser soportado. Tales proyecciones constituyen un referente para que el OMR identifique las adecuaciones requeridas de su red. Dichas proyecciones serán revisadas por los proveedores como mínimo cada tres (3) meses, **para lo cual se tendrá en cuenta en virtud de** la participación real del OMV en el mercado, ~~y que le permita al~~ con el fin de que OMR **pueda** efectuar las adecuaciones en su red, conforme el crecimiento de tráfico del OMV.

**4.16.1.3.3.** Gestionar adecuadamente los diferentes recursos de identificación, como numeración, señalización, direcciones IP, entre otros, requeridos para la provisión de servicios a sus usuarios bajo la figura de OMV, salvo que exista un acuerdo diferente con el OMR.

**4.16.1.3.4.** Dar cumplimiento a las obligaciones regulatorias orientadas a atender situaciones de emergencia, así como también las relativas a la portabilidad numérica móvil y medidas para contrarrestar el hurto de equipos terminales móviles, de conformidad con las disposiciones expedidas por la CRC sobre la materia.

**4.16.1.3.5.** Pagar de manera oportuna los valores correspondientes al acceso a la red móvil para la Operación Móvil Virtual, de acuerdo con los servicios prestados.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 126 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**4.16.1.3.6.** Constituir garantías en favor del OMR, atendiendo criterios asociados a la proyección de tráfico del OMV, y según las condiciones que para el efecto sean aprobadas en la OBI del OMR.

**4.16.1.3.7.** Garantizar que los terminales móviles a ser comercializados por el OMV estén homologados en Colombia según las reglas que para el efecto se encuentren definidas por parte de la CRC, y que sean compatibles con la red del OMR.

**4.16.1.3.8.** Informar a sus usuarios el tipo de terminales móviles aptos para acceder a los servicios móviles, las zonas de cobertura para los diferentes servicios ofrecidos, las funcionalidades y/o servicios que no se encuentran incluidos en la oferta comercial, tarifas aplicables, y todas aquellas condiciones necesarias de conformidad con el régimen de protección a usuarios contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## **Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 – RÉGIMEN DE CALIDAD**

### **Artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Evolución tecnológica.

**Justificación:** Según la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles a través del Formato T.2.2, entre enero de 2022 y septiembre de 2024, se observó una transformación significativa en el tráfico mensual de telefonía móvil. El tráfico total disminuyó de 443.6 millones de Erlangs en enero de 2022 a 304.5 millones de Erlangs en septiembre de 2024. Esto representa una variación absoluta de -139.1 millones de Erlangs y una disminución relativa del 31.34%. Este comportamiento general está influenciado por la transición entre tecnologías móviles y cambios en los patrones de uso.

El tráfico mensual en 3G experimentó una reducción considerable, pasando de 291.4 millones de Erlangs en enero de 2022 a 96.3 millones de Erlangs en septiembre de 2024. Esta caída equivale a una disminución absoluta de -195.1 millones de Erlangs, equivalente a una variación relativa del -66.96%. En términos de participación, el 3G representaba el 65.7% del tráfico total mensual en enero de 2022, pero su participación cayó drásticamente al 31.6% en septiembre de 2024.

Por el contrario, el tráfico mensual en 4G mostró un crecimiento significativo, aumentando de 102.0 millones de Erlangs a 196.4 millones de Erlangs en el mismo período. Esto representa una variación absoluta de 94.4 millones de Erlangs, con un incremento relativo del 92.50%. La participación del 4G en el tráfico total mensual también creció sustancialmente, pasando del 23% en enero de 2022 al 64.5% en septiembre de 2024.

En este contexto, aunque en 2022 el uso de 3G para cursar llamadas de voz aún era significativo, representando más del 65% del tráfico total mensual de telefonía móvil, para 2024 ha perdido relevancia, cayendo a poco más del 31%. Esta tendencia muestra claramente que el 3G está siendo desplazado por tecnologías más avanzadas como el 4G, que ahora concentra la mayor parte del tráfico móvil. Todo indica que el 3G es una tecnología en proceso de obsolescencia y que, en el corto plazo,

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 127 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

dejará de ser utilizada para cursar tráfico de voz, alineándose con los esfuerzos globales de modernización de las redes móviles.

Ahora bien, en lo que respecta a la medición de indicadores de calidad del servicio de telefonía móvil en redes 3G, se debe precisar que desde el año 2022, con la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2022, se determinó que la medición de los indicadores de calidad para llamadas en tecnología 3G no requiere control ni verificación por parte del MinTIC. En este sentido, la medición y el reporte de dichos indicadores tienen únicamente fines informativos.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que, según la información de infraestructura que reportan los operadores a través del formato 3 de la Resolución MinTIC 3496 de 2012 (modificada por la Resolución MinTIC 175 de 2021), al final del segundo trimestre de 2024 nueve municipios del país dependen exclusivamente de tecnologías 2G y 3G para cursar tráfico de servicios móviles.

Por tanto, ante la evidente tendencia decreciente en el uso de 3G y el limitado uso que tienen indicadores de calidad para llamadas en tecnología 3G, es posible programar la eliminación de la obligación de medición y reporte de tales indicadores a partir del 1 enero de 2026.

Esto implica (i) modificar el artículo 5.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el que se establece la obligación de medición y reporte, (ii) la derogatoria o eliminación del Literal B1 del Anexo 5.1-A, que contempla la metodología de medición y (iii) la modificación del Formato T.2.2 en el sentido de eliminar las referencias a la tecnología 3G en las tablas B y C.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 5.1.3.1. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles (PRSTM), deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad:

~~Para redes de acceso móviles de tercera generación o 3G (UTRAN):~~

~~5.1.3.1.1. Porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 3G.~~

~~5.1.3.1.2. Porcentaje total de llamadas caídas en 3G.~~

Para redes de acceso móviles de cuarta generación o 4G (EUTRAN):

5.1.3.1.3. - Porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos en la red de acceso para 4G.

5.1.3.1.4. - Porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en 4G.

Los procedimientos para medición y cálculo, y los valores objetivo para los indicadores asociados al servicio de voz provisto a través de redes móviles, están consignados en el ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS. Para la verificación del cumplimiento de indicadores ~~en las diferentes tecnologías~~, deberá darse aplicación a la metodología contenida en dicho anexo ~~para incentivar la migración tecnológica hacia redes 4G.~~



~~Los indicadores para voz móvil 3G se deben medir y reportar de manera informativa, conforme lo establecido en el ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS, y no estarán sujetos a verificación de cumplimiento de valores objetivo.~~

**PARÁGRAFO.** Los PRSTM que brindan servicio a través de acuerdos de Roaming Automático Nacional (RAN) y los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo para las comunicaciones que se cursen bajo alguna de estas modalidades.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### Artículo 5.1.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo a través de ajustes en su redacción para precisar que los PRST que deben cumplir con la obligación de entregar al MinTIC el mapa de cobertura son aquellos que cuentan con cobertura de red, es decir, los OMR.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 5.1.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 5.1.3.9. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA.** Cada ~~PRSTM~~OMR deberá entregar al MinTIC el mapa de cobertura con periodicidad trimestral, a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la CRC en coordinación con dicho Ministerio. Este mapa de cobertura debe evidenciar el nivel de señal en cada área en que prestan su servicio, incluyendo igualmente una leyenda asociada a los niveles de señal por cada tipo de tecnología (Rxlev – GSM, RSCP – UMTS, RSRP – LTE, SS-RSRP – 5G NR o el parámetro acorde a la tecnología usada) y los demás parámetros con los que se generó el mapa.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 5.1.5.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo para eliminar la obligación de los PRST de publicar en su página web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet, en la medida en que esa información específica, dado su carácter eminentemente técnico, no es de interés de todos los usuarios sino solamente para un bajo porcentaje. Adicionalmente, es necesario tener en cuenta que los usuarios pueden en todo momento, a través de los canales de atención dispuestos por los proveedores, solicitar a su prestador esta información puntual.

Es posible optimizar el artículo en cuestión mediante la eliminación de la obligación de los PRST de publicar en su sitio web la información sobre las marcas y modelos de los equipos de comunicación inalámbrica tiene como objetivo racionalizar los requerimientos regulatorios. Ello en la medida que es fundamental propender porque la regulación sea proporcional y esté diseñada para responder a necesidades reales de información de los usuarios, sin generar cargas innecesarias para los proveedores.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 129 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Es importante destacar que, aunque la publicación de esta información podría tener algún valor para un segmento reducido de usuarios, los canales de atención al cliente existentes ofrecen una alternativa más específica y adaptable. En tal sentido, los usuarios están en la potestad de solicitarle a los proveedores dicha información, en caso de que sea de su interés. Así las cosas, la eliminación permite a los usuarios interesados acceder a la información detallada sin la necesidad de imponer obligaciones generales a los proveedores que carecen de utilidad significativa para la mayoría de los usuarios.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 5.1.5.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 5.1.5.2. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS.** ~~A partir del 1 de enero de 2019,~~ Los PRST deberán informar al usuario las siguientes condiciones:

~~5.1.5.2.1. El PRST deberá publicar en su página Web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet, indicando al menos los siguientes aspectos: i) los protocolos soportados por cada equipo que el PRST entrega a sus usuarios para el acceso inalámbrico y ii) las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo. Dicha publicación además deberá incluir una pieza informativa elaborada por la CRC, que describe la utilidad de la información publicada por el PRST en los términos del presente numeral, cuyo diseño podrá ser modificado por el operador que así lo considere necesario.~~ **5.1.5.2.2.** Al momento de la instalación del servicio, el PRST deberá informar a qué título se entregan los equipos instalados en el domicilio del usuario (gratuito, préstamo, arrendamiento o comodato, entre otros), y suministrar la marca y modelo junto con la copia física del manual del equipo de comunicación inalámbrica, o la información referente a los medios en los que el usuario puede realizar la consulta electrónica de dicho manual. El PRST deberá contar con prueba de la entrega de la anterior información, bien sea física o electrónica, según el medio que haya elegido el usuario para recibirla, cuando este no haya elegido un medio para su entrega, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el PRST cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será entregada a través de medio físico.

Así mismo, el PRST a través de su página Web u otros medios electrónicos o digitales, deberá suministrar sugerencias de instalación del dispositivo en el domicilio que optimicen el aprovechamiento del acceso inalámbrico, considerando como mínimo los siguientes aspectos:

- Recomendaciones sobre la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, de forma que se reduzcan las interferencias o bloqueo relacionado con: teléfonos inalámbricos, Interferencia por muros o paredes, otros equipos inalámbricos en viviendas vecinas, y número de terminales inalámbricos al mismo tiempo.

- Explicación sobre los efectos que en la velocidad de navegación pueden generar la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, y el acceso simultáneo de varios equipos a través del acceso a Internet contratado.

**5.1.5.2.32.** El PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que le permita conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, entre otros.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 130 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 – RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN

### Artículo 6.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Duplicidad normativa / Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** La disponibilidad y la promoción de la competencia son parámetros que ya se encuentran consagrados en el artículo 6.1.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contempla las obligaciones para la CRC como administrador de los recursos de identificación, de forma que no es necesaria su consagración en este artículo. Por otro lado, es posible optimizar el artículo mediante el ajuste de su redacción para brindar mayor claridad al rol de los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.2. PRINCIPIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación son los siguientes:

**6.1.1.2.1 Neutralidad:** Los recursos de identificación serán administrados teniendo en cuenta que los asignatarios podrán utilizar cualquier tecnología ~~que elijan~~ para la prestación de sus servicios, siempre que ~~se garantice su eficiencia y se preserve~~ la interoperabilidad de plataformas, servicios o aplicaciones y el interfuncionamiento de redes.

**6.1.1.2.2 Transparencia y publicidad:** ~~El contenido de~~ Los actos derivados de la administración de los recursos de identificación, ~~incluidos los procedimientos de asignación, verificación de uso y recuperación, así como la información reportada por los asignatarios,~~ tendrán carácter público, salvo ~~en los aspectos~~ ~~confidenciales y lo~~ relativo a materias que puedan afectar la seguridad nacional.

**6.1.1.2.3 Buena fe-Moralidad:** Los recursos de identificación serán administrados respondiendo a la necesidad de garantizar su uso eficiente y velando por guardar la rectitud, lealtad y honestidad en dicha administración.

**6.1.1.2.4. Eficacia:** Los recursos de identificación deben ser administrados e implementados de manera eficaz, de forma tal que sean asignados y usados teniendo en cuenta las atribuciones definidas por el Administrador de los Recursos de Identificación.

**6.1.1.2.5. Eficiencia:** Los recursos de identificación deben ser administrados, asignados e implementados de manera eficiente dada su naturaleza finita o escasa, velando porque sea óptimo su aprovechamiento en aras de generar competencia y calidad, en beneficio de los usuarios. Este principio se hace extensivo ~~también~~ a las proyecciones de utilización del recurso ~~que se contemplan contempladas~~ en las solicitudes de asignación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 131 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~6.1.1.2.56 Disponibilidad y promoción de la competencia: El recurso de identificación debe estar disponible para hacer posible la prestación de los servicios de comunicaciones. El Administrador de los Recursos de Identificación debe asegurar un volumen adecuado del recurso de numeración para satisfacer las necesidades del sector de telecomunicaciones y la prestación de servicios y, de esta forma, hacer posible el desarrollo de las telecomunicaciones y promover la competencia.~~

**6.1.1.2.67.** Imparcialidad, igualdad y no discriminación: Los recursos de identificación se asignarán de manera imparcial tomando en cuenta los procedimientos establecidos, siempre y cuando el solicitante cumpla con los requisitos fijados en la regulación, para dar así un tratamiento equitativo y no discriminatorio en el proceso de asignación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante el ajuste de la redacción de las disposiciones que describen los estados de los recursos de identificación, de modo que su lectura y comprensión sean mucho más claras.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.3. ESTADOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los recursos de identificación ~~que son~~ administrados por la CRC podrán encontrarse en los siguientes estados:

**6.1.1.3.1. Recurso de identificación atribuido:** ~~Corresponde a aquel r~~Recurso de identificación dado de alta en un plan, con el fin de que pueda ser solicitado y asignado bajo las condiciones establecidas para el efecto ~~determinadas~~.

**6.1.1.3.2. Recurso de identificación en reserva:** ~~Corresponde al R~~Recurso de identificación atribuido, pero no disponible temporalmente para solicitud o asignación.

**6.1.1.3.3. Recurso de identificación disponible:** ~~Corresponde al~~Recurso de identificación atribuido y que puede ser asignado al solicitante que cumpla las condiciones establecidas para el efecto. ~~al que puede acceder el solicitante.~~

**6.1.1.3.4. Recurso de identificación asignado:** ~~Corresponde al~~ Recurso de identificación atribuido respecto del cual para el cual el Administrador de los Recursos de Identificación se autorizó el uso ~~por parte de un determinado asignatario~~ bajo unas condiciones especificadas.

**6.1.1.3.5. Recurso de identificación no asignable:** ~~Corresponde al~~ Recurso de identificación atribuido que ~~por razones de estructura y operatividad propia del mismo~~ no puede ser asignado por razones de estructura y operatividad propia del mismo.

**6.1.1.3.6. Recurso de identificación implementado en el uso asignado:** ~~Corresponde al~~ Recurso de identificación asignado que ha sido implementado en una red y está cumpliendo efectivamente la función para la cual se solicitó.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 132 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~6.1.1.3.7. Recurso de identificación implementado en otros usos: Corresponde al recurso de identificación asignado que se encuentra implementado en una red pero que no está siendo utilizado para el fin que se solicitó.~~

**6.1.1.3.7.8. Recurso de identificación no implementado:** Corresponde al Recurso de identificación asignado que no ha sido implementado en una red.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 6.1.1.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo mediante la modificación de su redacción, de modo que se precise y simplifique el proceso de planificación de los recursos de identificación.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.4. PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los impulsores o criterios para la que darán inicio a la ejecución del procedimiento de planificación para cualquiera de los recursos de identificación son los siguientes; serán los contemplados en el numeral 6.1.1.4.1. Cuando se cumpla con alguno de los impulsores definidos, el procedimiento que se llevará a cabo contemplará por lo menos las actividades dispuestas en el numeral 6.1.1.4.2. del presente artículo.

##### ~~6.1.1.4.1. IMPULSORES DEL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN:~~

6.1.1.4.1 Cuando se supere el 75% de asignación de los recursos atribuidos, y no se cuente con otra atribución destinada para la misma finalidad.

6.1.1.4.1.2 Cuando se identifique, de oficio o a solicitud del sector, una necesidad de adopción de un recurso de identificación para soportar la operación de algún servicio o aplicación en particular, o se requiera la modificación de alguna de las condiciones de atribución vigentes.

6.1.1.4.1.3 Cuando organismos internacionales o autoridades locales realicen cambios en las recomendaciones, estándares o planes técnicos adoptados para la estructuración de los recursos de identificación, y que dicha actualización implique cambios en la planeación previamente establecida.

##### ~~6.1.1.4.2. PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN:~~

##### ~~6.1.1.4.2.1~~

De cumplirse alguno de los criterios mencionados, el Administrador de los Recursos de Identificación llevará a cabo un estudio de tendencias nacionales e internacionales que realizará un análisis para permita estimar la demanda del recurso de identificación para un periodo no inferior a 5 años, para lo cual tendrá en cuenta entre otras revisión de las recomendaciones y estándares internacionales. aplicables al recurso bajo análisis.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 133 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



A partir del análisis realizado, la CRC podrá modificar ~~6.1.1.4.2.2 Dadas las conclusiones del estudio de tendencias y demanda, en el caso de proceder la modificación de una~~ las atribuciones previamente realizada para cubrir los requerimientos del sector en el periodo mencionado ~~el horizonte de tiempo previsto, lo cual se reflejará en el SIGRI y se comunicará a los interesados. se reflejarán los cambios en la tabla de atribuciones del recurso en el SIGRI y se comunicará dicha modificación a los interesados a través de los medios dispuestos para ello.~~ También podrá realizar nuevas atribuciones, caso en el cual.

~~6.1.1.4.2.3 En caso que el Administrador de los Recursos de Identificación realice una nueva atribución,~~ se deberán definir las respectivas reservas con el propósito de que el proceso de asignación se lleve a cabo de una manera ordenada, así como establecer ~~Adicionalmente, debe diseñar y expedir la regulación necesaria para incluir~~ los requisitos y el procedimiento de asignación, los criterios de uso eficiente, los mecanismos de verificación de uso, las causales de recuperación y las demás condiciones particulares que resulten aplicables a la nueva atribución.

~~PARÁGRAFO. Si al ejecutar el procedimiento de planificación~~ Cuando dentro de la actividad de planeación se identifica alguna afectación a los usuarios de los servicios asociados, se concertará un cronograma de migración que permita al asignatario efectuar los cambios y ajustes técnicos del caso, así como un programa de educación que permita mitigar al máximo dicha afectación.

Quando se identifique, de oficio o a solicitud del ente encargado, la necesidad de realizar modificaciones por razones de seguridad nacional no resultará aplicable expresamente el procedimiento de planificación dispuesto, sino el mecanismo que la CRC considere más expedito para llevar a cabo las modificaciones.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.1.1.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo para dar mayor claridad al trámite, mediante la inclusión del deber de cumplimiento de los requisitos de asignación para la cesión o transferencia de recursos por parte de los nuevos asignatarios.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** El Administrador de los Recursos de Identificación, ~~de oficio o a petición de los solicitantes autorizados,~~ asignará, ~~de oficio o a petición de los solicitantes autorizados,~~ recursos de identificación para lo cual tendrá en cuenta ~~en observancia de~~ las atribuciones definidas para cada recurso que se encuentren ~~en particular, las cuales estarán~~ registradas en el SIGRI.

La asignación de los recursos de identificación no genera costo, por lo que los ~~asignados no generarán costo para los~~ asignatarios, ~~y por lo tanto estos últimos~~ no podrán cobrar remuneración alguna a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización correspondiente. ~~de dichos recursos.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 134 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**PARÁGRAFO.** Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte, para lo cual el nuevo asignatario deberá cumplir los requisitos de asignación correspondientes.

En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.1.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo aclarando las obligaciones de la CRC y de los asignatarios de los recursos de identificación. En este sentido, se simplifican la formulación de las obligaciones mencionadas. Adicionalmente, se incluye el deber de los asignatarios de informar a los PRST que los recursos de identificación fueron recuperados una vez el acto administrativo de recuperación este ejecutoriado.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.6. OBLIGACIONES.** ~~Conforme al principio de disponibilidad y promoción de la competencia, es necesario garantizar la existencia de una cantidad adecuada de recursos de identificación para las necesidades actuales y futuras del sector de telecomunicaciones a nivel nacional. Esta disposición exige administrar e implementar de manera eficaz y eficiente los recursos de identificación, reconociendo su naturaleza finita. Como consecuencia de esto, se generan las siguientes obligaciones para el Administrador de los Recursos de Identificación y para los asignatarios de estos.~~ Las obligaciones del Administrador de los Recursos de Identificación y de los asignatarios de esos recursos son las siguientes:

#### 6.1.1.6.1 OBLIGACIONES PARA DEL ADMINISTRADOR DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

**6.1.1.6.1.1.** Desarrollar sus actividades teniendo en cuenta ~~Actuar bajo~~ los principios previstos para el efecto en el artículo 6.1.1.2 de la presente resolución. ~~la administración e implementación de los recursos de identificación.~~

**6.1.1.6.1.2.** Garantizar ~~en todo momento~~ la disponibilidad de recursos de identificación ~~en todo momento~~, según la realidad del mercado.

**6.1.1.6.1.3.** ~~Validar y~~ Tramitar todas las solicitudes ~~relacionadas con de asignación de~~ recursos de identificación, así como detectar los posibles usos ineficientes con el fin de ejecutar ~~los el~~ procedimientos ~~de recuperación correspondiente.~~ ~~definidos cuando se incurra en una de las causales de recuperación.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 135 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**6.1.1.6.1.4.** ~~Tomar~~ **Adoptar** decisiones teniendo en cuenta la protección de los usuarios, la promoción de la competencia y el desarrollo del sector.

~~6.1.1.6.1.5. Verificar que las solicitudes de recursos de identificación presentadas por los solicitantes atiendan a la realidad del mercado.~~

**6.1.1.6.1.5.** ~~6~~ Poner a disposición ~~del público en general a través de internet~~ el estado **actualizado de asignación** de los recursos de identificación **que administra bajo su administración**, así como cualquier otra información relacionada que considere necesaria para garantizar la transparencia en ~~el proceso de la administración que realiza de los recursos escasos~~, para lo cual empleará el SIGRI. **Toda la información mencionada deberá estar actualizada.**

#### **6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES ~~PARA~~ DE LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

**6.1.1.6.2.1.** ~~Al momento de realizar una solicitud de recursos de identificación, el solicitante está obligado a demostrar al Administrador de los Recursos de Identificación que los mismos serán utilizados adecuadamente y dentro del plazo declarado en la solicitud, y adicionalmente a garantizar que serán utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud. Demostrar que los recursos de identificación se usan eficientemente según la solicitud y la consecuente asignación por parte de la Comisión.~~

**6.1.1.6.2.2.** Utilizar el recurso de identificación ~~deberá ser utilizado exclusivamente~~ en la forma y aplicación específica para la que le ha sido asignado.

**6.1.1.6.2.3.** ~~No vender ni comercializar los~~ Los recursos de identificación ~~no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco cederlos ni transferirlos hasta que no se tenga la autorización del Administrador de los Recursos de Identificación. pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.~~

~~En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos.~~

**6.1.1.6.2.4.** ~~Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán~~ Implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.

**6.1.1.6.2.5.** ~~Los asignatarios deberán~~ Facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, ~~de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.~~

**6.1.1.6.2.6.** ~~Los asignatarios deberán~~ Tramitar su inscripción ~~dentro del SIUST~~ en el portal de trámites de la Comisión o aquel sistema que lo sustituya, ~~a través de los medios dispuestos para tal fin,~~ como requisito administrativo para la asignación de los recursos de identificación.

**6.1.1.6.2.7.** ~~Es responsabilidad y obligación de los asignatarios~~ Mantener constantemente actualizada su información en ~~el SIUST,~~ en el portal de trámites de la Comisión o aquel sistema que lo sustituya. Cuando el ~~Cualquier~~ asignatario ~~que~~ deje de prestar sus servicios, ~~se recuperen o se acepte la devolución de todos los recursos de identificación que le sean asignados,~~ deberá cancelar ~~dicho~~ el registro en portal de trámites de la Comisión, sin perjuicio de que ~~esta Entidad~~ **la CRC** conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 136 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~6.1.1.6.2.8. Los asignatarios de recursos de identificación tendrán un plazo determinado para su implementación.~~ Implementar los recursos de identificación asignados dentro del término establecido para el efecto, el cual será contado a partir de la ejecutoria ~~firmeza~~ del acto administrativo de ~~asignación.~~ ~~particular mediante el cual se asigna el respectivo recurso.~~ ~~Se considera como implementación, la programación y uso del recurso en una red de telecomunicaciones.~~

~~6.1.1.6.2.9. Es responsabilidad de los asignatarios de los recursos de identificación, y de los PRST,~~ Tener en cuenta los estados de los recursos de identificación registrados en el SIGRI. En el mismo sentido, los PRST deberán tener en cuenta ~~ese estado~~ al momento de la implementación ~~de los recursos de identificación~~ ~~proceder con la implementación efectiva de los mismos~~ en sus redes, de tal forma que se garantice que ~~estos los recursos a implementar~~ se encuentren en estado de asignación. En todo caso, los recursos de identificación que hayan sido recuperados o se encuentren en estado disponible no podrán estar implementados en la red de los PRST, para lo cual el asignatario deberá informar a los PRST lo correspondiente, una vez la decisión de recuperación correspondiente se encuentre ejecutoriada.

~~6.1.1.6.2.10. Es responsabilidad de los asignatarios~~ Devolver de manera oportuna ~~al Administrador de los Recursos de Identificación~~ aquellos recursos que ya no use o no necesite, en concordancia con los criterios de uso eficiente definidos.

~~6.1.1.6.2.11. Usar herramientas y mecanismos que resulten necesarios para garantizar que los recursos de identificación se utilizan conforme fueron asignados.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.1.1.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo incluyendo que la devolución de los recursos de identificación se pueda presentar a través de correo electrónico para facilitar su trámite. Adicionalmente, se elimina el requisito de relacionar los actos administrativos de asignación, en la medida en que esa información reposa en la CRC.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.7. DEVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Los asignatarios de los recursos de identificación podrán devolver ~~voluntariamente~~ al Administrador de los Recursos de Identificación aquellos recursos que ya no utilicen, para lo cual deberán remitir los requisitos establecidos en el numeral 6.1.7.1 a través del trámite unificado de recursos de identificación ~~o a través de correo electrónico.~~ Una vez el asignatario ha formalizado la devolución mediante el envío de la totalidad de los requisitos, el Administrador de los Recursos de Identificación procederá ~~a aplicar a revisar la solicitud teniendo en cuenta~~ el procedimiento establecido en el numeral 6.1.7.2. del presente artículo, y se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

#### **6.1.1.7.1. REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 137 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**6.1.1.7.1.1.** Relación de los recursos a devolver.

~~6.1.1.7.1.2 Relación del acto o actos administrativos de asignación de los recursos a devolver.~~

**6.1.1.7.1.2.3** Aclaración sobre si el recurso de identificación fue implementado efectivamente o no en el uso asignado.

**6.1.1.7.1.3.4** Motivo de la devolución del recurso de identificación.

~~6.1.1.7.1.4.5~~ Declaración y justificación de posibles afectaciones a los usuarios por efecto de la devolución del recurso.

~~6.1.1.7.1.5.6~~ Cualquier otra información que **considere necesaria sirva para sustentar la devolución.**

#### **6.1.1.7.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ACEPTACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

~~6.1.1.7.2.1~~ El Administrador de los Recursos de Identificación verificará **en primera instancia** que la solicitud de devolución contenga todos los requisitos establecidos para el efecto y

~~6.1.1.7.2.2~~ El Administrador de los Recursos de Identificación ~~Analizará~~ si la devolución del recurso de identificación podría causar afectaciones a los usuarios o al correcto funcionamiento del servicio de telecomunicaciones asociado.

~~6.1.1.7.2.3~~ En caso que la aceptación de la devolución del recurso no incida en el correcto funcionamiento del servicio asociado, el Administrador de los Recursos de Identificación expedirá el respectivo acto administrativo que acepta la devolución, y posteriormente procederá a cambiar su estado en el SIGRI.

En caso de que la aceptación de la devolución del recurso incida en el correcto funcionamiento del servicio asociado, se procederá a establecer un plan de devolución en conjunto con el asignatario de tal manera que se minimicen los posibles impactos. Una vez finalizado el plan de devolución se cambiará el estado del recurso en el SIGRI y se expedirá el respectivo acto administrativo particular que acepta la devolución.

**PARÁGRAFO.** Los recursos que hayan sido implementados en el uso asignado podrán ser puestos en estado de reserva por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de Identificación al momento de aceptar la devolución, con el objeto de minimizar posibles riesgos técnicos a la hora de una nueva implementación. Aquellos recursos devueltos que no hayan sido implementados en el uso asignado quedarán en estado disponible una vez quede en firme el acto administrativo particular mediante el cual se acepta su devolución.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **Artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 138 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Justificación:** Esta norma se puede simplificar a través de la modificación de varios apartes de las disposiciones que la componen, de modo que sea más clara y ordenada. Adicionalmente, con el fin de que los PRST conozcan los códigos cortos que se han recuperado y procedan con su desactivación, resulta necesario establecer que la CRC deberá informar a todos los operadores móviles la decisión de recuperar ese recurso de identificación. Por otro lado, se aclara que no se aplicará el procedimiento de recuperación cuando el asignatario manifieste que no utiliza el recurso asignado, caso en el cual la CRC cambiará el estado de ese recurso.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.1.1.8. RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.** Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ~~ejecutará~~ adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo el numeral ~~6.1.8.1. del presente artículo~~, teniendo en cuenta los ~~términos~~ establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – (CPACA) – para las actuaciones administrativas.

#### ~~6.1.1.8.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.~~

~~6.1.1.8.1.1.~~ El Administrador de los Recursos de Identificación remitirá un oficio de apertura de actuación administrativa de recuperación al asignatario donde justifique las razones por las cuales se ha identificado el presunto uso ineficiente del recurso, especificando expresamente las faltas a los criterios de uso eficiente o las causales de recuperación en las que ~~el mismo~~ está incurriendo, con el objeto de garantizar el derecho a la defensa y al debido proceso.

~~6.1.1.8.1.2.~~ Una vez obtenida la respuesta del asignatario, ~~la misma esta~~ será analizada ~~caso a caso~~ por el Administrador de los Recursos de Identificación. ~~Se podrá y se~~ solicitará la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso.

~~6.1.1.8.1.3.~~ En caso de proceder la recuperación, se expedirá y notificará la respectiva resolución de recuperación de los recursos de identificación contemplados en el inicio de la actuación administrativa particular. ~~En la decisión se contemplará el establecimiento de tiempos en estado de reserva en el caso que el Administrador de los Recursos de Identificación los considere aplicables. La decisión de recuperación se informará a todos los PRST para que procedan con la desactivación de ese recurso en su red.~~

~~6.1.1.8.1.4.~~ ~~Una vez haya quedado~~ En firme el acto administrativo particular de recuperación, se registrarán las respectivas modificaciones de estado de los recursos recuperados en el SIGRI, ~~y se contemplará el establecimiento de tiempos en estado de reserva en el caso que el Administrador de los Recursos de Identificación los considere aplicables.~~

**PARÁGRAFO 1.** En el evento de ~~que pueda haber presentarse~~ usuarios afectados por la recuperación de algún recurso de identificación, el Administrador de los Recursos de Identificación otorgará un plazo para ~~el inicio de~~ la transición, que no podrá ser menor a seis (6) meses ni superior a un (1) año, para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a dichos usuarios. Pasado este plazo, los recursos recuperados podrán ser puestos en estado ~~de~~ «reservado» por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 139 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Identificación antes de pasar a estado “«disponible»”, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación.

**PARÁGRAFO 2.** El procedimiento de recuperación previsto en este artículo no se aplicará cuando el asignatario manifieste en forma expresa que no utiliza los recursos de identificación asignados. En ese caso, la CRC analizará la situación manifestada por el asignatario y de, considerarlo pertinente, expedirá una resolución que cambie el estado del recurso de identificación de «asignado» a «disponible» en el SIGRI.

**PARÁGRAFO 3.** En las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos iniciadas por las causales señaladas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. de la presente resolución, la CRC podrá ordenar, en el acto de apertura de la actuación administrativa, la suspensión temporal del uso del recurso de identificación. Dicha suspensión se mantendrá durante el trámite administrativo y no podrá exceder un plazo máximo de un (1) año.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo a través de la modificación de su redacción de modo que sea más clara su lectura y comprensión por parte de los regulados.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.1.1. ESTRUCTURA DE LA NUMERACIÓN DE LOS CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Los códigos cortos se componen la estructura de la numeración de códigos cortos está dada por cadenas de 5 y 6 dígitos según la siguiente distribución: en las que se diferencia con dos campos de identificación bajo la siguiente distribución:

<i>Estructura de los <del>la numeración de</del> códigos cortos</i>	
<i>2 dígitos</i>	<i>3 o 4 dígitos</i>
<i>Identificador de modalidad del servicio</i>	<i>Identificador del contenido o aplicación</i>
<i>Código corto para SMS y USSD</i>	

~~El primer campo lo componen~~ Los primeros dos dígitos ~~y~~ conforman el identificador de modalidad de servicio, a través del cual se identifica la modalidad de compra, el tipo de servicio, el contenido específico o el costo del servicio provisto a través del código corto. ~~El segundo campo lo componen~~ Los siguientes 3 o 4 dígitos, según sea el caso, ~~y~~ conforman el identificador del contenido o aplicación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.4.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 140 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo a través de la modificación de su redacción de modo que sea más clara su lectura y comprensión por parte de los regulados. Para ello se precisan expresiones como «modalidades de servicios» a las que se puede atribuir numeración de códigos cortos.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 6.4.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.1.2. MODALIDADES DE SERVICIOS A LAS QUE SE ATRIBUYEN LAS NUMERACIONES DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** La numeración de códigos cortos para SMS y USSD, se atribuye a las modalidades de servicios de compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, servicios gratuitos para el usuario y servicios exclusivos para adultos, de conformidad con las especificaciones dispuestas en el SIGRI.

Independientemente de la modalidad del servicio, a través de los códigos cortos solo se deberán enviar mensajes comerciales o publicitarios y mensajes transaccionales, según la asignación efectuada por esta Comisión.

**PARÁGRAFO 1.** Para la utilización de códigos cortos a través de USSD, la marcación se deberá realizar de la siguiente manera: \*CÓDIGO CORTO#. Las demás combinaciones de números que se encuentren dentro del esquema establecido en la especificación técnica 3GPP TS 22.090, podrán ser utilizadas por los PRST única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red.

**PARÁGRAFO 2.** Los códigos cortos que no hayan sido atribuidos a una modalidad de servicio podrán ser utilizados por los PRST única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red. En todo caso, a través de los códigos mencionados no podrán enviarse mensajes a los usuarios.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Se puede optimizar el artículo a través de la modificación de la redacción para precisar que las personas jurídicas extranjeras que pretendan ser asignatarias de códigos cortos, deben contar con sucursal en Colombia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 471 del Código de Comercio<sup>20</sup>, que dispone que toda sociedad extranjera que pretenda emprender negocios permanentes en el país deberá constituir una sucursal.

**Propuesta regulatoria:**

<sup>20</sup> Código de Comercio. «Artículo 741. Requisitos para emprender negocios permanentes en Colombia. Para que una sociedad extranjera pueda emprender negocios permanentes en Colombia, establecerá una sucursal con domicilio en el territorio nacional, para lo cual cumplirá los siguientes requisitos: (...)».

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 141 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

**ARTÍCULO 6.4.1.3. ASIGNATARIOS DE ~~LA NUMERACIÓN DE~~ CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Podrán solicitar y ser asignatarios ~~de numeración~~ de códigos cortos los PCA y los integradores tecnológicos (IT) que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, así como los PRST en su condición de PCA.

Los PCA e IT extranjeros podrán ser asignatarios de códigos cortos siempre que hayan establecido una sucursal en Colombia, en los términos de las disposiciones legales y reglamentarias previstas para el efecto.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar este artículo mediante la modificación de la redacción de varios apartes para evitar redundancias y para precisar ciertas expresiones. Especialmente, en lo relacionado con los requisitos que debe cumplir la descripción del servicio que se va a prestar a través del código corto.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN ~~DE NUMERACIÓN DE~~ CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Para ~~A efectos de~~ solicitar numeración de códigos cortos, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST<sup>7</sup> o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

**6.4.2.1.1.** Constancia de inscripción ~~El solicitante debe haberse inscrito~~ previamente en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos ~~-(RPCAI)-~~, en la que conste la actividad que desarrollará una vez le sean asignados los códigos cortos.

**6.4.2.1.2.** Código corto solicitado, el cual ~~Dicho código~~ debe solicitarse teniendo en cuenta ~~en el marco de las atribuciones realizadas para~~ las diferentes modalidades del servicio, de conformidad con el artículo 6.4.1.2. o aquel que lo modifique o sustituya, y según ~~Así mismo, se debe tener en cuenta~~ la disponibilidad del recurso en el momento ~~a la hora~~ de la solicitud de acuerdo con la información del ~~, de conformidad con lo registrado en el~~ SIGRI.

**6.4.2.1.3.** Descripción detallada del servicio que se prestará ~~a ofrecer~~ a través del código corto solicitado donde se especifique, como mínimo, lo siguiente:

- i) La indicación de si se trata de un contenido o aplicación.
- ii) La descripción del contenido o de aplicación a ofrecer al usuario.
- iii) El procedimiento de interacción con el usuario.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 142 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



iv) La forma de pago prevista, en caso de que no sea un servicio gratuito.

~~como mínimo si se trata de un contenido o una aplicación, la forma de pago prevista por parte del usuario en el caso de no tratarse de servicios gratuitos, el procedimiento de interacción y el tipo de contenido a ofrecer al usuario.~~

**6.4.2.1.4.** En caso de contar con códigos cortos previamente asignados para la misma modalidad de servicio de la solicitud, el Estado de implementación de tales ~~los~~ ~~códigos~~ ~~previamente~~ ~~asignados para la misma modalidad de la solicitud~~, detallando el tráfico, los ingresos y los usuarios haciendo uso del Formato T.5.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN. ~~En caso de no contar con códigos cortos asignados previamente en la misma modalidad, el solicitante no deberá presentar este requisito.~~

**6.4.2.1.5.** Justificación detallada de la necesidad del código corto solicitado y el propósito específico del uso del código ~~de la solicitud~~, así como cualquier otra información ~~las observaciones~~ que el solicitante considere ~~necesaria~~, pertinentes y útil para soportar ~~la~~ la solicitud de asignación.

**6.4.2.1.6.** Razón social y NIT del integrador tecnológico, si el solicitante soporta sus servicios en uno de ellos. Si el solicitante es un integrador tecnológico, deberá informarlo ~~de forma expresa y no tendrá que especificar este requisito.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

#### Artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo ajustando la redacción y eliminando menciones redundantes, de modo que se mejore la claridad y precisión al detallar cada etapa del procedimiento de asignación de códigos cortos.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** Una vez ~~presentada~~ ~~remitidas~~ ~~las~~ ~~solicitudes~~ ~~de~~ ~~asignación~~ numeración de códigos cortos conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.4.2.1. ~~de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI~~, el Administrador de los Recursos de Identificación, en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la solicitud, resolverá sobre la solicitud teniendo en cuenta el siguiente procedimiento ~~sobre la asignación en aplicación de las siguientes condiciones~~ se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, ~~contados a partir del recibo de la solicitud por parte del solicitante, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:~~

**6.4.2.2.1.** Se verificará que la solicitud presentada cumpla con todos los requisitos establecidos en el ARTÍCULO 6.4.2.1 de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI. En caso de ~~ser necesario requerirse~~, se podrá ~~requerir~~ ~~solicitará~~ información adicional. Si la solicitud no cumple con todos los requisitos en mención, se negará la asignación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 143 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**6.4.2.2.2.** Se verificará si ~~Cuando~~ en el año inmediatamente anterior a la solicitud, la CRC haya recuperado uno o más códigos cortos asignados previamente al solicitante, por alguna haberse materializado de las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8., 6.4.3.2.9. y 6.4.3.2.10. del ARTÍCULO 6.4.3.2. ~~de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI,~~ caso en el cual se negará la asignación.

**6.4.2.2.3.** Se verificará que el solicitante no tenga más de 10 códigos cortos asignados sin implementar en la misma modalidad de servicio ~~si Para el caso de solicitantes con códigos cortos asignados previamente en la misma modalidad de servicio, se verificará que el mismo no cuente con más de 10 códigos cortos no implementados.~~ No se tendrán en cuenta como implementados aquellos códigos cortos que reporten bajos niveles de tráfico, ~~comúnmente~~ asociados a pruebas. En caso de que se exceda el límite de ~~contar con~~ 10 ~~o más~~ códigos cortos, se negará la asignación ~~sin usar, la asignación no procederá y se le informará al solicitante la razón de la negación de la asignación.~~

**6.4.2.2.4.** Se verificará ~~corroborará~~ que la descripción del servicio corresponda con la modalidad de servicio para la que fue solicitado el código corto, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 6.4.1.2. ~~as atribuciones del recurso de identificación. En este punto se tendrá en cuenta que, si se llega a detectar que~~ Si la descripción del servicio ~~previsto~~ corresponde a una modalidad combinada ~~de códigos, esto es,~~ en que el servicio ~~que~~ pueda ser clasificado en más de una modalidad, la asignación se determinará de manera prevalente para la modalidad de servicios exclusivamente para adultos, en caso de una combinación de esta modalidad con cualquier otra. ~~En caso de combinación de la modalidad de suscripción con otra modalidad, Del mismo modo se asignará la estructura de códigos bajo la modalidad de suscripción, en caso de combinación de ésta con cualquier otra modalidad,~~ excepto en el caso antes mencionado de contenido para adultos.

**6.4.2.2.5.** Se analizarán ~~El Administrador de los Recursos de Identificación asignará las solicitudes de~~ asignación de los códigos cortos según el orden de llegada ~~de las solicitudes y considerando para ello, la justificación necesidad presentada por que justifique~~ el interesado sobre la necesidad del recurso numérico.

**6.4.2.2.6.** Se verificará la disponibilidad y viabilidad de la asignación en el SIGRI. Si se cumplen todos los anteriores requisitos, ~~En caso de cumplirse con todos los requisitos, se comprobará la disponibilidad y la viabilidad de la asignación en el SIGRI, y se procederá a~~ cambiará el estado del código solicitado en dicho sistema a ~~“Preasignado”~~, en tanto se concluye el trámite de asignación.

**6.4.2.2.7.** Cumplidos los pasos anteriores, se procederá con la expedición del acto administrativo de asignación, y se cambiará el estado del código corto a ~~“aAsignado”~~ en el SIGRI, una vez quede en firme dicho acto administrativo.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** La norma se puede optimizar mediante algunos ajustes sencillos de la redacción, de modo que su lectura sea más clara.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 144 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.3.1. CRITERIOS DE USO EFICIENTE.** El Administrador de los Recursos de Identificación verificará El uso eficiente de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada, ~~será verificado por el Administrador de los Recursos de Identificación~~ en observancia de los siguientes criterios:

**6.4.3.1.1.** Los asignatarios deberán dar pleno cumplimiento a las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

**6.4.3.1.2.** Los códigos cortos asignados deben ser implementados en un término máximo de seis (6) meses contados a partir de la firmeza del acto administrativo de asignación.

**6.4.3.1.3.** Los códigos cortos implementados no deberán reportar ausencia de tráfico en ~~durante~~ periodos consecutivos iguales o superiores a doce (12) meses.

**6.4.3.1.4.** Los códigos cortos implementados no deberán reportar tráfico para un único usuario por un periodo superior a tres (3) meses.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar el artículo a través de la modificación de su redacción, especialmente en la causal de recuperación asociada a la ausencia de tráfico durante 12 meses consecutivos.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el ~~numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO artículo 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI~~, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

**6.4.3.2.2.** Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 145 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**6.4.3.2.3.** Cuando los códigos cortos no hayan sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la asignación.

**6.4.3.2.4.** Cuando **no se reporte tráfico asociado al código corto durante un periodo de doce (12) meses** ~~el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo.~~

**6.4.3.2.5.** Cuando se reporte tráfico de un código corto asociado a un único usuario, en un periodo igual o superior a tres (3) meses.

**6.4.3.2.6.** Cuando existan razones de interés general o seguridad nacional **que justifiquen la recuperación.**

**6.4.3.2.7.** Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación modifique una modalidad de servicio asociada a un determinado conjunto de códigos cortos.

**6.4.3.2.8.** Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

**6.4.3.2.9.** Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario.

**6.4.3.2.10.** Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.9.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** A la fecha, los OMV pueden tener diferentes acuerdos con diferentes operadores de red por lo que requieren utilizar múltiples NRN para facilitar la implementación de los acuerdos. En este sentido, dado que la regulación no prohíbe la asignación de múltiples NRN, se hará la claridad correspondiente para evitar interpretaciones que limiten esa asignación.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 6.9.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 6.9.1.3. ASIGNATARIOS DE LOS NRN.** Podrán solicitar y ser asignatarios de **varios** ~~los~~ NRN todos los PRST con redes propias o de terceros que cuenten con accesos móviles.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 6.9.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 146 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** A la fecha, los OMV pueden tener diferentes acuerdos con diferentes operadores de red por lo que requieren utilizar múltiples NRN para facilitar la implementación de los acuerdos. En este sentido, además de aclarar que la regulación no prohíbe la asignación de múltiples NRN, resulta necesario modificar los requisitos de asignación de ese recurso de identificación. Así, se incluye como requisito de asignación, que los asignatarios previos de NRN informen las razones técnicas por las cuales requiere la asignación un nuevo NRN.

**Propuesta regulatoria:**

El artículo 6.9.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 quedará así:

**ARTÍCULO 6.9.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE LOS NRN.** A efectos de solicitar NRN, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin **en el SIUST**, o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

**6.9.2.1.1.** Justificación y propósito del servicio que se quiere prestar.

**6.9.2.1.2.** Cronograma de implementación del recurso, el cual no deberá exceder los doce (12) meses contados a partir de la asignación del recurso.

**6.9.2.1.3.** Información que soporte la necesidad del recurso solicitado. Cuando el solicitante sea asignatario de un NRN deberá presentar las razones técnicas que justifiquen la necesidad de contar con un nuevo NRN.

**6.9.2.1.34.** Cualquier otra información que le permita al solicitante sustentar su solicitud.

**PARÁGRAFO.** El Administrador de los Recursos de Identificación autoriza de manera general el uso de los NRN atribuidos para pruebas dentro de la tabla de atribuciones contenida en el SIGRI, recurso que deberá ser implementado únicamente para uso interno en las redes de los proveedores que requieran llevar a cabo pruebas de puesta en marcha de servicios o elementos de red. El recurso dispuesto para pruebas de ninguna manera podrá ser empleado para soportar el funcionamiento de servicios ofrecidos a usuarios finales, y su atribución podrá ser modificada en cualquier momento por el Administrador de los Recursos de Identificación.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016 – EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS REGULATORIOS**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria / Transitoriedad.

**Justificación:** Se optimizan las disposiciones del Título XI de modo que sea aplicable a todos los servicios sobre los cuales la CRC tiene competencia, de conformidad con las leyes 1341 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019. Adicionalmente, se aclaran e individualizan los criterios para identificar las resoluciones de carácter general que puedan ser exceptuadas del deber de publicación establecido en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015. Finalmente, por haberse cumplido el término establecido en la Ley 1245 de 2008, se elimina del listado de casos exceptuados a la publicidad

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 147 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



de proyectos de regulación las resoluciones mediante las cuales se determinen condiciones de la implementación y operación de la portabilidad numérica.

**Propuesta regulatoria:**

Subrogar el Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**TÍTULO XI.  
EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS ~~REGULATORIOS~~ DE REGULACIÓN**

**CAPÍTULO 1.  
EXCEPCIONES A LA PUBLICACIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 2.2.13.3.2 DEL DECRETO 1078 DE 2015**

**SECCIÓN 1.  
GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 11.1.1.1. CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PROYECTOS DE REGULACIÓN QUE NO SON SUJETOS DE PUBLICACIÓN.** Los criterios a partir de los cuales la CRC decidirá si somete o no los actos administrativos de carácter general ~~No someter~~ a las disposiciones sobre publicidad de proyectos de regulaciones previstas en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, ~~las resoluciones de carácter general que regulen asuntos relativos a los siguientes criterios son:~~

**11.1.1.1.1. Cumplimiento de una orden:** ~~Las que deban ser expedidas para~~ Cuando la resolución tenga como finalidad el cumplimiento de una orden judicial de carácter constitucional o cuando la norma legal o reglamentaria deba ser acatada en un término no mayor a un mes.

**11.1.1.1.2. Impedimento para la prestación ininterrumpida de los servicios:** ~~Las que deban ser expedidas para~~ Cuando la resolución tenga como finalidad corregir los efectos negativos de situaciones donde se presenten daños graves o alteraciones graves que amenacen o impidan la prestación ~~continua e~~ ininterrumpida de los servicios de telecomunicaciones, como la producida por ~~situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres,~~ fenómenos naturales, ~~por~~ efectos y accidentes catastróficos y ~~por~~ actos ~~del hombre~~ al margen de la ley.

**11.1.1.1.3. Errores puramente formales:** ~~Las que corrijan~~ Cuando la resolución tenga como finalidad corregir errores puramente aritméticos o tipográficos en que se haya incurrido al momento de su expedición; siempre ~~que en los mencionados criterios se~~ y cuando cumpla ~~con~~ las siguientes condiciones:

- a) Que no incidan en el sentido de la decisión.
- b) Que el tema sobre el cual versa el error haya sido discutido por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que habla el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

**11.1.1.1.4. Necesidad de aclaración o complementación:** ~~Aquellas que complementen o aclaren~~ Cuando la resolución tenga como finalidad aclarar o complementar conceptos o frases que ofrezcan verdaderos motivos de duda; siempre ~~que se~~ y cuando cumpla ~~con~~ las siguientes condiciones:

- a) Que no incidan en el sentido de la decisión.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 148 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



b) Que el tema sobre el cual versa la aclaración o la complementación haya sido discutido por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que habla el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

**ARTÍCULO 11.1.1.2. CASOS DE PROYECTOS DE REGULACIÓN QUE NO SON SUJETOS DE PUBLICACIÓN.** ~~Además de los criterios señalados, n~~ No se dará aplicación a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 en ~~el~~ los siguientes casos:

**11.1.1.2.1.** En la expedición de resoluciones que obliguen a diligenciar, a través del ~~sistema de información integral del sector TIC~~ Sistema Colombia TIC—, trámites ya existentes en la regulación.

~~11.1.1.2.2. En la expedición de las resoluciones mediante las cuales se determinen condiciones de la implementación y operación de la portabilidad numérica, en ejercicio de las facultades otorgadas a la Comisión en la Ley 1245 de 2008 y en desarrollo de lo previsto en la Resolución CRC "Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia.~~

**11.1.1.2.32.** En la expedición de las resoluciones mediante las cuales se determinen condiciones para la implementación y operación de las Bases de Datos Positiva y Negativa de acuerdo con lo ordenado por los artículos 105 y 106 de la Ley 1453 de 2011 y el Decreto 1630 de 2011, en ejercicio de las facultades legales otorgadas a la CRC, y en desarrollo de lo previsto en el CAPÍTULO 7 DEL TÍTULO II ~~de la Resolución CRC 5050 de 2016.~~

**11.1.1.2.43.** En la expedición de las resoluciones mediante las cuales se determinen condiciones para la implementación y operación de las Bases de Datos Positiva y Negativa, y procedimientos de depuración e identificación de equipos terminales móviles en dichas bases de datos, de acuerdo con lo ordenado por la Ley 1453 de 2011 y el Decreto 1630 de 2011, en ejercicio de las facultades legales otorgadas a la CRC.

**11.1.1.2.54.** En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del Anexo 4.8 del Título ANEXOS TÍTULO IV que contiene el listado de municipios donde resultan aplicables los valores de remuneración de Roaming Automático Nacional para el servicio de voz, SMS o Datos a los que se refieren los numerales 4.7.4.1.1 y 4.7.4.1.2 del artículo 4.7.4.1 y el numeral 4.7.4.2.1 del artículo 4.7.4.2 del Capítulo 7 del Título IV de la presente resolución, siempre y cuando los criterios asociados a la definición de dicho listado hayan sido discutidos por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

**11.1.1.2.65.** En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del listado de indicadores sectoriales contenido en el Anexo 10.1. del TÍTULO ANEXOS TÍTULO X de la presente resolución, ~~siempre y cuando tales indicadores cumplan con el criterio de pertinencia~~ en los términos del artículo 10.1.2.3. de la presente resolución y cuenten con una fuente de información disponible y/o actualizada.

**11.1.1.2.76.** En la expedición de resoluciones que tengan por objeto la actualización de la "tasa de retorno" - WACC (Weighted Average Cost of Capital o Costo Medio Ponderado de Capital) para la actividad que corresponda a los elementos de infraestructura eléctrica con tarifa tope regulada a los que se refiere el artículo 4.10.3.1 del Título IV de la presente resolución, conforme a lo que defina la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) mediante acto administrativo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 149 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**11.1.1.2.87.** En la expedición de las resoluciones que tengan por objeto la actualización del Anexo 4.9 del TÍTULO ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución, que contiene el listado de municipios por clúster para servicios fijos de telecomunicaciones, siempre y cuando los criterios asociados a la definición de dicho listado hayan sido discutidos por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que trata el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016 – APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Dado que en el Título XII y el Título XVII se establecen las disposiciones que gobiernan los mecanismos de Sandbox Regulatorio, para asuntos relacionados con la provisión de redes y servicios de comunicaciones y para asuntos relacionados con contenidos audiovisuales, respectivamente, es posible unificar los dos títulos, de modo que todas las disposiciones sobre el Sandbox se encuentren agrupadas en el mismo título. Así, se adicionará al Título XII un Capítulo 2, en el que estén con las disposiciones hoy contenidas en el Título XVII, el cual será derogado.

### Propuesta regulatoria:

Adicionar un Capítulo 2 al Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### CAPÍTULO 2

#### SANDBOX REGULATORIO PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES

#### SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES.

**ARTÍCULO 12.2.1.1. OBJETO.** El presente Capítulo tiene por objeto determinar las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio como mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, con el objetivo de generar innovación en Contenidos Audiovisuales.

**ARTÍCULO 12.2.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente capítulo aplica a los Proveedores de Servicios Televisión o quienes cuenten con habilitación general para tales efectos, sujetos a la regulación de la CRC, que pretendan participar en el Sandbox Regulatorio y proponer productos, servicios o soluciones enfocados en la innovación en Contenidos Audiovisuales.

**ARTÍCULO 12.2.1.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES.** En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC gestionará las actividades que considere pertinentes con las demás autoridades en el desarrollo del Sandbox Regulatorio.

**ARTÍCULO 12.2.1.4. ETAPA DE PREPARACIÓN.** Cuando la CRC lo considere pertinente, podrá brindar acompañamiento a los interesados en presentar propuestas al Sandbox

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 150 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Regulatorio. Durante esta etapa se realizarán actividades de divulgación, asesoría y acompañamiento a los interesados en estructurar proyectos y aplicar al Sandbox Regulatorio, con el objeto de brindar herramientas y fortalecer capacidades para que estos puedan desarrollar satisfactoriamente las propuestas a presentar.

**ARTÍCULO 12.2.1.5. FASES DE DESARROLLO DEL SANDBOX REGULATORIO.** El Sandbox Regulatorio para la innovación en Contenidos Audiovisuales se desarrollará en cuatro (4) fases: aplicación, evaluación, experimentación y salida.

**ARTÍCULO 12.2.1.6. FASE DE APLICACIÓN.** El nuevo texto es el siguiente:> En esta fase, la CRC publicará en su página web las fechas durante las cuales recibirá las propuestas, formularios de aplicación diligenciados y demás requisitos exigidos para solicitar la posibilidad de inclusión de un proyecto dentro del Sandbox Regulatorio. Para ser habilitados, los proponentes deberán cumplir con la totalidad de los requisitos exigidos en la convocatoria del proceso de selección.

Una vez recibidas las propuestas, la CRC dentro del plazo señalado en la convocatoria del proceso revisará el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos y realizará un informe preliminar de la fase de aplicación. Dicho informe será publicado por la CRC en su página web durante el plazo señalado en la convocatoria, en el cual los proponentes podrán presentar la subsanación de requisitos y las observaciones del caso.

Posteriormente, la CRC verificará las correcciones realizadas y publicará en su página web un informe definitivo de la fase de aplicación, que incluirá una lista de las propuestas habilitadas.

Únicamente las propuestas habilitadas pasarán a la fase de evaluación.

**ARTÍCULO 12.2.1.7. FASE DE EVALUACIÓN.** La CRC realizará la evaluación de las propuestas habilitadas, con el fin de determinar si el proyecto ingresa a la fase de experimentación establecida en el de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha evaluación se realizará de conformidad con los criterios de selección que se definen a continuación y que deberán ser cumplidos en su totalidad:

12.2.1.7.1. Innovación: la propuesta deberá demostrar que integra una innovación respecto de la oferta disponible en el mercado.

12.2.1.7.2. Beneficios para los ciudadanos: la propuesta deberá identificar cuáles son los beneficios que tiene para los ciudadanos.

12.2.1.7.3. Necesidad demostrada: la propuesta deberá mostrar por qué no puede ser implementada bajo el marco regulatorio vigente.

12.2.1.7.4. Experiencia del proponente: la propuesta debe demostrar que el proponente puede implementar de manera satisfactoria el proyecto.

Estos criterios de selección estarán ligados a los indicadores positivos y negativos que se establecen en la siguiente tabla:

No.	Criterio	Pregunta fundamental	Indicadores Positivos	Indicadores Negativos
-----	----------	----------------------	-----------------------	-----------------------



1	Innovación	¿El proyecto constituye una innovación significativamente diferente?	La propuesta implementa tecnologías de última generación. · La propuesta incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio. · No existen ofertas comerciales similares actualmente en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto.	Las tecnologías involucradas son las disponibles en el mercado en el cual se desarrollará el proyecto y se usarán de maneras convencionales. · La propuesta no incluye nuevos procesos o formas aplicadas para ofrecer o prestar el producto o servicio. · No existe una diferenciación real entre la propuesta y las ofertas comerciales disponibles en el mercado.
2	Beneficios para los ciudadanos	¿Tiene la innovación propuesta beneficios identificables para los ciudadanos?	La propuesta está alineada con los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificados por la Ley 1978 de 2019 y los de la Ley 182 de 1995; o aquellas que las modifiquen, sustituyan o complementen. · La innovación promovería la competencia en el sector de Contenidos Audiovisuales. · La propuesta podría tener un efecto positivo en la oferta y/o la calidad de contenidos audiovisuales televisivos.	La propuesta tiene la potencialidad de generar efectos no deseados en la competencia en mercados de contenidos audiovisuales televisivos. · La innovación podría tener efectos negativos en el beneficio de los ciudadanos. · La propuesta no permite identificar beneficios para los ciudadanos.
3	Necesidad demostrada	¿La innovación propuesta realmente no puede ser implementada bajo el marco regulatorio vigente?	Para desarrollar la propuesta requiere flexibilización del marco regulatorio vigente. · Ajustar la innovación a la regulación vigente requeriría inversiones significativas.	La propuesta puede ser adelantada con el marco regulatorio vigente. · La propuesta no requiere experimentación para aclarar dudas sobre el modelo de negocio o el ajuste al marco regulatorio, estas dudas pueden resolverse a través de la presentación de PQR al Regulador.
4	Experiencia del proponente	¿El proveedor responsable del proyecto tiene los recursos y la experiencia para implementar el proyecto propuesto de manera satisfactoria?	El proponente ha emprendido proyectos similares. · El proponente demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.	El proponente no demuestra tener experiencia en ejecución de proyectos similares. · La propuesta no tiene objetivos ni alcance claro definidos. · El proponente no demuestra contar con los recursos para ejecutar el proyecto.



Una vez iniciada la fase de evaluación, la CRC dentro del plazo señalado en la convocatoria del proceso, revisará el cumplimiento de los criterios de selección establecidos y realizará un informe preliminar de la fase de evaluación. Dicho informe será publicado por la CRC en su página web durante el plazo señalado en la convocatoria, en el cual los proponentes podrán presentar la subsanación de los criterios de selección y las observaciones del caso.

Posteriormente, la CRC verificará las correcciones realizadas y publicará en su página web un informe definitivo de la fase de evaluación, que incluirá una lista de las propuestas admitidas al Sandbox Regulatorio, las cuales continúan a la fase de experimentación establecida en el de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con las condiciones particulares que establezca el acto administrativo de autorización que expida esta Comisión.

**PARÁGRAFO 1.** El proyecto y su proponente no necesariamente deben cumplir con la totalidad de los indicadores positivos establecidos para cada criterio de selección; sin embargo, la información que se aporte para realizar la evaluación será utilizada por la CRC para determinar el efectivo cumplimiento del criterio al que corresponda.

**PARÁGRAFO 2.** Los indicadores positivos y negativos serán verificados de manera integral por parte de la Comisión y, en todo caso, los indicadores positivos tendrán prelación sobre los negativos.

**ARTÍCULO 12.2.1.8. DEFINICIÓN DE RIESGOS, SALVAGUARDAS E INDICADORES DE ÉXITO.** Los proponentes admitidos en el Sandbox Regulatorio deberán determinar: i) los riesgos del proyecto y su mitigación, ii) las salvaguardas para proteger a los usuarios involucrados, y iii) los indicadores para medir el éxito del proyecto, de la siguiente manera:

i) El proyecto deberá identificar los riesgos previsibles que pueden surgir durante su desarrollo, así como los controles para su mitigación. Cuando dichos riesgos impliquen afectación a los mecanismos de protección a los usuarios dispuestos por la Comisión, el proponente que esté a cargo del proyecto deberá establecer salvaguardas, las cuales estarán sujetas a evaluación y aprobación por parte de la CRC. En cualquier caso, el proveedor al que se le autorice experimentar proyectos al interior del Sandbox Regulatorio deberá responder por los daños y perjuicios causados a terceros durante su experimentación.

ii) Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán indicadores de éxito para la medición del proyecto que van a experimentar en el Sandbox Regulatorio. Dichos indicadores pueden versar respecto de objetivos estratégicos como bienestar social, calidad, competitividad, desarrollo e inversión, innovación, entre otros; en todo caso, se tendrá en cuenta cada tipo de proyecto para establecer los indicadores adecuados al mismo. De igual manera, los proponentes admitidos en concertación con la CRC definirán los mecanismos de monitoreo de estos indicadores de éxito con el objetivo de verificar su cumplimiento durante la fase de experimentación.

La CRC informará a las autoridades de vigilancia y control y a las demás entidades cuando lo considere pertinente, los riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito que fueron concertados con los proponentes admitidos para la experimentación de cada proyecto, previo a la expedición del acto administrativo particular de autorización.

La CRC se reserva el derecho de modificar, adicionar o eliminar las salvaguardas aprobadas, riesgos e indicadores de éxito, durante la fase de experimentación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 153 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**ARTÍCULO 12.2.1.9. PLAN DE SALIDA.** Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán un plan de salida para el proyecto admitido al Sandbox Regulatorio, mediante el cual se establece el procedimiento para terminar las operaciones y finalizar la experimentación temporal en el espacio controlado de prueba. Dicho plan no podrá superar los cuatro (4) meses de duración.

**ARTÍCULO 12.2.1.10. PROTOCOLOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.** Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán los protocolos de recolección de información de la fase de experimentación de cada proyecto. Estos protocolos de recolección de información determinarán el medio y la periodicidad de la recolección, la cantidad, confidencialidad y monitoreo de la información, las partes que tendrán acceso a la información que se recolecte y demás condiciones que deberán cumplir tanto los proponentes admitidos como la CRC.

En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC informará a las autoridades de vigilancia y control y a las demás entidades cuando lo considere pertinente, el protocolo de recolección de información definido, con anterioridad al inicio de la fase de experimentación de cada producto, servicio o solución autorizado.

La CRC se reserva el derecho de modificar, adicionar o eliminar el protocolo de recolección de información durante la fase de experimentación.

**ARTÍCULO 12.2.1.11. AUTORIZACIÓN DE LA CRC.** Mediante actos administrativos de carácter particular y concreto, la CRC autorizará a aquellos proveedores admitidos a comenzar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha autorización se restringe al periodo de tiempo, geografía y demás condiciones particulares allí consignadas.

En ningún caso, las exenciones y flexibilizaciones al marco regulatorio definidas en dicho acto supondrán autorización para el desarrollo de las actividades fuera del ambiente de pruebas previsto en el Sandbox Regulatorio.

**PARÁGRAFO.** Los actos administrativos de carácter particular que expida la CRC durante el Sandbox Regulatorio se limitarán a aplicar a cada caso concreto las disposiciones generales establecidas en el presente capítulo, considerando las respectivas particularidades.

**ARTÍCULO 12.2.1.12. ADECUACIONES PARA EXPERIMENTACIÓN.** En caso de que los proveedores autorizados requieran realizar adecuaciones para el inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, deberán comunicarlo a la CRC. A partir de esta comunicación, dichos proveedores tendrán hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso. Este término se excluye de la duración de la fase de experimentación establecido en el de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**PARÁGRAFO.** En caso de requerir tiempo adicional para las adecuaciones, el proveedor deberá solicitar la ampliación de manera justificada y la CRC le informará si acepta o no dicha ampliación del plazo.

**ARTÍCULO 12.2.1.13. FASE DE EXPERIMENTACIÓN.** Una vez culminada la fase de evaluación y definidos los riesgos, las salvaguardas y los indicadores de éxito, la CRC notificará los actos administrativos particulares de autorización en los que se determine la forma de flexibilización de la regulación o las excepciones al marco regulatorio que tendrán cada uno de los proyectos seleccionados. Una vez en firme el acto particular, los proveedores autorizados

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 154 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



podrán iniciar la comercialización o utilización de sus productos, servicios o soluciones, lo que activará el protocolo de recolección de información definido en el mismo.

En caso de que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito durante la fase de experimentación y por estas razones el proponente autorizado manifieste la necesidad de desmontar dicha experimentación en alguna(s) de las zonas geográficas autorizadas por esta Comisión, deberá enviar una solicitud a la CRC justificando tal necesidad. La CRC, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, decidirá sobre el asunto. Lo anterior no implica el inicio de la fase de salida dispuesta en el de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**ARTÍCULO 12.2.1.14. DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN.** La duración de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el de la Resolución CRC 5050 de 2016, será de hasta doce (12) meses prorrogables, por una única vez, hasta por doce (12) meses adicionales, contados a partir de la comunicación a la CRC del inicio de la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones por parte de los proveedores autorizados.

**ARTÍCULO 12.2.1.15. EXTENSIÓN DEL PERIODO DE DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN.** Hasta treinta (30) días hábiles antes de culminar la fase de experimentación, de que trata el de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores autorizados podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio hasta por doce (12) meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para los productos, servicios o soluciones para los que se realizó la solicitud, y demás información recolectada para determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación e informará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio al proveedor autorizado.

La CRC otorgará la extensión del período de duración de la fase de experimentación en los siguientes casos:

12.2.1.15.1. Cuando durante la ejecución del Sandbox Regulatorio, a partir de la información recolectada se evidencie la necesidad de analizar la pertinencia de ajustar el marco regulatorio vigente expedido por la CRC.

En este caso, la CRC extenderá la fase de experimentación hasta por doce (12) meses adicionales y durante este periodo de prórroga adelantará los estudios para determinar si es necesario realizar modificaciones al marco regulatorio para que los productos, servicios o soluciones puedan operar fuera del Sandbox Regulatorio.

12.2.1.15.2. Cuando, a pesar de que la información recolectada no evidencie que es necesaria una modificación del marco regulatorio, pero el proponente esté interesado en continuar ejecutando el proyecto. En este caso, la CRC extenderá la fase de experimentación hasta por doce (12) meses adicionales para que el proveedor autorizado ajuste su modelo de negocio al marco regulatorio vigente y pueda continuar proveyendo los productos, servicios o soluciones fuera del Sandbox Regulatorio.

**ARTÍCULO 12.2.1.16. FASE DE SALIDA.** Los proyectos autorizados podrán optar por una de las siguientes opciones para salir de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio:

12.2.1.16.1. Finalización del proyecto: Para dar cierre al proyecto y gestionar la culminación de los servicios o productos ofrecidos a los eventuales usuarios, los proveedores autorizados

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 155 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



contarán con un periodo de hasta cuatro (4) meses para realizar las adecuaciones a que haya lugar.

12.2.1.16.2. Transición al marco regulatorio general: Para continuar con la comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones los proveedores autorizados podrán realizar las adecuaciones a que haya lugar y dar cumplimiento al marco regulatorio vigente, para lo cual contarán con un periodo de hasta cuatro (4) meses.

**PARÁGRAFO.** En cualquier momento durante el periodo de experimentación los proponentes autorizados podrán optar por desmontar de manera voluntaria sus operaciones e ingresar a la fase de salida, para lo cual deberán informar la decisión a la CRC por lo menos quince (15) días antes del desmonte.

**ARTÍCULO 12.2.1.17. PROYECTO TRANSVERSAL.** El proyecto transversal es aquel que para su desarrollo implique la flexibilización de normatividad dentro del Sandbox Regulatorio que sea de competencia tanto de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.

**ARTÍCULO 12.2.1.18. TRATAMIENTO DE PROPUESTAS TRANSVERSALES.** Cuando se trate de propuestas de proyectos transversales, se deberá tener en cuenta por parte de los proveedores que la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y la Sesión de Comisión de Comunicaciones analizarán, evaluarán y aprobarán por separado estas propuestas, en relación con cualquier tema que se presente dentro del desarrollo del Sandbox Regulatorio, en especial frente a: i) los requisitos exigidos en las fases de desarrollo del Sandbox Regulatorio y ii) las solicitudes de los proveedores.

El proyecto transversal autorizado para iniciar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio de la CRC debe tener un único cronograma de ejecución.

**PARÁGRAFO 1.** Las propuestas de proyectos transversales que cumplan con los requisitos exigidos en la fase de aplicación y/o subsanación de esta fase, para uno solo de los Sandboxes Regulatorios de la CRC, tendrán la posibilidad de continuar en el proceso de selección siempre que ajusten la misma, para lo cual se concederá un tiempo adicional en el cronograma de la convocatoria.

Así, el proponente podrá continuar en el proceso de selección siempre que cumpla con las siguientes condiciones en su totalidad:

i) Que se trate de una propuesta que cumpla con los requisitos exigidos en esta fase para uno solo de los Sandboxes Regulatorios, bien sea para el Sandbox Regulatorio de Contenidos Audiovisuales o para el Sandbox Regulatorio de Comunicaciones;

ii) Que el proponente comunique a la CRC su interés en continuar en el proceso de selección en el término establecido en el cronograma de la convocatoria;

iii) Que la propuesta sea ajustada dentro del término establecido en el cronograma de la convocatoria, y esto permita que el proyecto se desarrolle bajo las competencias de una sola de las Sesiones de la Comisión, y

iv) Que la modificación que el proponente realice no sea medular, es decir, que la propuesta continúe bajo el mismo objeto inicialmente presentado, lo cual estará sujeto a análisis de la CRC.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 156 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**ARTÍCULO 12.2.1.19. INFORME FINAL.** Durante los doce (12) meses siguientes a la finalización del periodo inicial de la fase de experimentación, la CRC publicará en su página web un informe final de la cohorte respectiva con las conclusiones y resultados del desarrollo del Sandbox Regulatorio.

**ARTÍCULO 12.2.1.20. MODIFICACIONES AL MARCO REGULATORIO GENERAL.** Una vez analizados los resultados del periodo inicial de la fase de experimentación del proyecto, la CRC determinará, utilizando la información recolectada, si se evidenció la necesidad de estudiar una eventual modificación al marco regulatorio general; de ser así, adelantará dentro de la agenda regulatoria en desarrollo en ese momento, o en la agenda regulatoria sucesiva los estudios o proyectos regulatorios necesarios para determinar la viabilidad de que los productos, servicios o soluciones involucrados puedan operar fuera del Sandbox Regulatorio.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016 – SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN

### Artículo 16.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar la disposición regulatoria mediante la modificación del segundo inciso para dar mayor claridad acerca de que la franja horaria entre las 5:00 y las 21:00 está destinada a la programación infantil o familiar o adolescente. En efecto, la redacción actual puede dar a entender que es un deber emitir programación infantil entre las 5:00 y las 21:30 horas, lo que puede parecer contradictorio con lo estipulado en el artículo 16.4.1.2. que señala expresamente que la emisión de la programación infantil se deberá realizar entre las 7:00 y las 21:30.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 16.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 16.4.1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS FRANJAS DE AUDIENCIA.** Las franjas de audiencia se clasifican en infantil, adolescente, familiar y adulta.

Entre las 05:00 y las 21:00 horas la programación solo podrá ~~debe~~ ser familiar, de adolescentes o infantil, de conformidad con lo establecido en el artículo 16.4.1.2.

Solo a partir de las 21:30 horas y hasta las 05:00 horas se podrá presentar programación para adultos.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 16.4.1.2 de la presente resolución.

**PARÁGRAFO.** Para efectos de la definición de las franjas aptas para niños, niñas y adolescentes, se tendrá en cuenta lo dispuesto sobre esta materia en la Ley 1098 de 2006, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 157 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 16.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Es posible optimizar la disposición regulatoria mediante el ajuste de la redacción, de modo que se individualicen con mayor claridad las prohibiciones establecidas en el segundo inciso. Lo anterior resulta útil por cuanto tales prohibiciones corresponden al marco típico para el análisis fáctico y jurídico que se debe analizar en el contexto de eventuales actuaciones administrativas de carácter sancionatorio.

Adicionalmente, en el tercer inciso se completa la referencia al horario destinado a la programación de adultos, en el cual se deberá propender por la no presencia de audiencia menor de edad.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 16.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 16.4.1.3. ADECUACIÓN A LA AUDIENCIA.** El contenido de la programación y el tratamiento de su temática deberá ajustarse a las franjas de audiencia y a la clasificación de la programación.

Las imágenes, escenas o contenidos de los programas de televisión que estén destinados al público adulto no podrán ser emitidas en programas familiares, de adolescentes ni infantiles. Las promociones de los programas de televisión destinados al público adulto no podrán ser emitidas en programas infantiles. Tales promociones solo podrán ser incluidas en programas de adolescentes y familiares siempre que las escenas, imágenes, tratamiento audiovisual y lenguaje de dichas promociones se ajusten de manera precisa al perfil de audiencia de esos programas. ~~En todo caso, e~~En las promociones que se emitan en esos programas no se ~~empleará~~ podrá emplear lenguaje fuerte u ofensivo, primeros planos violentos, escenas de sexo acompañadas de violencia, ni escenas que inciten al delito, ~~a la promiscuidad sexual, ni a la degradación del sexo.~~

Los operadores del servicio de televisión abierta y el concesionario de espacios de televisión en el canal nacional de operación pública deberán advertir a la audiencia sobre la responsabilidad que tienen los padres de familia, o los adultos a cargo, de propender y velar por la no presencia de audiencia menor de edad a partir de las 21:30 horas y hasta las 05:00.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Sección 3. TELEVISIÓN ABIERTA LOCAL, del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Es posible optimizar esta sección mediante la eliminación del artículo 16.4.3.3. que establece las franjas de audiencia en infantil, de adolescentes, familiar y adultos en el marco de la prestación del servicio de televisión abierta local, pues tales franjas ya están establecidas en el artículo

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 158 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



16.4.1.1. para la televisión abierta, la cual, por definición, ya incluye a la televisión abierta local. Por esta razón, lo establecido en el artículo 16.4.3.3. se puede considerar como una repetición de la establecida en el artículo 16.4.1.1. y por lo tanto es viable su derogación.

### Propuesta regulatoria:

Modificar la Sección 3 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

#### SECCIÓN 3.

##### TELEVISIÓN ABIERTA LOCAL.

**ARTÍCULO 16.4.3.1. OBJETIVOS DE LA PROGRAMACIÓN.** Los operadores del servicio de televisión abierta local harán énfasis en una programación de contenido social y comunitario; las comunidades organizadas tendrán el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales e institucionales.

**ARTÍCULO 16.4.3.2. RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LA PROGRAMACIÓN.** El operador de la televisión abierta local será responsable ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones por el contenido de la programación, el cual debe reflejar la cultura, los temas y las necesidades de la comunidad a la que se dirige.

~~**ARTÍCULO 16.4.3.3. FRANJAS DE AUDIENCIA.** Conforme a la naturaleza de la audiencia habitual, y en atención a sus necesidades y derechos, se establecen las siguientes franjas: infantil, de adolescentes, familiar y adultos, las cuales se regirán por lo establecido en los artículos 16.4.1.1 y 16.4.1.2 de la presente resolución.~~

**ARTÍCULO 16.4.3.43. ADECUACIÓN A LA AUDIENCIA.** El contenido de los programas y el tratamiento de su temática deberá ajustarse a la franja de audiencia escogida y al ordenamiento legal vigente al tiempo de su emisión.

**ARTÍCULO 16.4.3.54. RETRANSMISIONES DE SEÑALES DE TERCEROS.** Los operadores de televisión en el nivel local podrán recibir y retransmitir señales incidentales de televisión con fines sociales y comunitarios. En ningún caso dichas señales podrán ser interrumpidas con comerciales, excepto los de origen.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículo 16.4.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Duplicidad normativa.

**Justificación:** La obligatoriedad de reportar la información sobre la totalidad de los títulos nacionales y extranjeros emitidos ya se encuentra establecida en el Título Reportes de Información de la Resolución 5050 de 2016, específicamente en el Formato T.4.5., en el que se determinan, además de la obligación, los parámetros que debe tener dicha información para ser reportada. Por lo anterior, es posible eliminar el parágrafo 1 del artículo en tanto no es necesario mantenerlo en la regulación.

### Propuesta regulatoria:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 159 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el artículo 16.4.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 16.4.7.4 OBLIGACIÓN DE EMISIÓN.** Las Obras Cinematográficas Nacionales transmitidas en cumplimiento de lo dispuesto en la presente sección serán presentadas entre las 6:00 y antes de las 24:00 horas, y su contenido se adecuará a las franjas de audiencia.

~~PARÁGRAFO 1o. Los operadores de televisión y el concesionario de espacios a los que se les aplica la presente sección rendirán informe a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de conformidad con los lineamientos establecidos para el efecto a través del Formato T.4.5 del Título de Reportes de Información de la presente resolución, sobre la totalidad de los títulos nacionales y extranjeros emitidos, la duración de cada uno de ellos y el tiempo total.~~

**PARÁGRAFO 2.** La emisión de las obras cinematográficas nacionales deberá incluir la divulgación de la totalidad de los créditos de esta.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## Título REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016

### Artículo 1.1.10. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se ajusta este artículo para dar coherencia con la modificación del Formato T.1.2. Para más detalles, ver la justificación del cambio de dicho formato.

Adicionalmente, en relación con la obligación de los operadores de mayor tamaño de reportar el número de suscriptores por plan tarifario, se identificó que esta información, al corresponder a hechos o transacciones específicas de las empresas y no a las ofertas publicadas en sus sitios web, podría ser más práctico solicitarla mediante un formato especial o a través de requerimientos específicos según las necesidades de los proyectos regulatorios.

Considerando esta alternativa, y teniendo en cuenta que la información recolectada mediante los formatos T.1.3. y T.1.4. permite estimar un valor facturado promedio por tipo de empaquetamiento — una cifra que actúa como un proxy de las tarifas efectivamente aplicadas—, se considera pertinente eliminar del artículo 1.1.10 la obligación de reportar el número de suscriptores.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el artículo 1.1.10. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 1.1.10. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN DE PLANES TARIFARIOS.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos que, de acuerdo con las cifras del Sistema Colombia TIC, **cuenten con 30.000 o más de accesos de internet residenciales o con 30.000 o más con una 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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 160 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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 postpago 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 postpago 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.~~

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## FORMATO T.1.1. INGRESOS

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se aclara que este formato debe ser reportado por los operadores que cuenten con 30.000 o más accesos en el servicio de internet fijo en el segmento residencial, que provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo de manera exclusiva y, por su parte, a los operadores que presten el servicio portador. Lo anterior con ocasión de la modificación del Formato T.1.2. para operadores, para más detalles ver la justificación de la simplificación de dicho formato.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.1.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

***FORMATO T.1.1. INGRESOS.***

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre*

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p><b>Página 161 de 252</b></p>
	<p>Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia</p>	<p>Fecha de revisión: 19/12/2024</p>
<p>Versión No. 4</p>	<p>Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de vigencia: 31/10/2024</p>



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 o telefonía larga distancia internacional~~. que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean el servicio de internet fijo en el segmento residencial de manera individual o empaquetada y que cuenten con 30.000 o más accesos residenciales,
- Provean el servicio de internet al segmento corporativo, pero no al segmento residencial,
- Provean el servicio portador.

1	2	3	4
Año	Trimestre	Servicio	Ingresos

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

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Servicio:** Corresponde al tipo de servicio prestado por el proveedor de redes y servicios de acuerdo con la siguiente lista:

Servicio
Acceso fijo a Internet
Portador
Telefonía fija
Telefonía Larga Distancia Internacional Entrante
Telefonía Larga Distancia Internacional Saliente

**4. Ingresos:** Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia, ~~registrado~~ por parte del proveedor en el trimestre de ~~medición~~ ~~reporte~~. 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.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## FORMATO T.1.2. INGRESOS, ACCESOS, TARIFAS Y QUEJAS – PEQUEÑOS ISP

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria/Posibilidad de reducción de costos de cumplimiento

**Justificación:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, modificado por el artículo 141 de la Ley 2294 de 2023, el cual dispone que el MinTIC y la CRC deben evaluar la pertinencia de establecer medidas o reglas diferenciales para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con menos de treinta mil (30.000) accesos. Esto en el marco de cualquier proyecto normativo dentro de sus competencias legales, con el objetivo de promover el servicio y acceso universal. En ese sentido, se considera adecuado unificar en un solo reporte la información requerida para los proveedores de servicio de internet fijo residencial que cumplan con dicho límite.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 162 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Actualmente, los operadores con menos de 30.000 accesos de internet en el segmento residencial que prestan servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso deben reportar de manera periódica los siguientes formatos en la herramienta Hecaa:

- Trimestralmente los formatos T.1.1. «Ingresos» y T.1.3. «Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados»;
- Semestralmente el formato T.1.2 «Planes tarifarios individuales y empaquetados de servicios fijos»;
- Anualmente los formatos T.4.2 «Monitoreo de quejas» y T.4.3 «Indicadores de quejas y peticiones» y
- Eventualmente el formato T.3.3 «Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones».

Sin embargo, según lo manifestado por asociaciones como NAISP, ASOTIC y algunos proveedores, esta obligación genera altos costos administrativos a las empresas pequeñas o con bajas economías de escala, ya que el personal encargado de los reportes suele el mismo que se encarga de manera simultánea de las funciones administrativas, técnicas, operativas y comerciales dentro de estas empresas. Por tanto, la variedad de formatos y del número de reportes que deben hacer, les representa a los ISP de menor tamaño una carga adicional a su gestión y operación y un alto riesgo de incumplimiento de la obligación de reporte de información.

En atención a esta situación, se modificará el Formato T.1.2, actualmente aplicable solo a los ISP con menos del 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional, para que compile información relacionada con ingresos, accesos, tarifas y quejas. Esto permitiría que los ISP con menos de 30.000 accesos realicen un único reporte trimestral a través de la herramienta Hecaa, simplificando la regulación y con ello su carga administrativa.

Es importante señalar que esta eliminación del reporte de tarifas aplicará exclusivamente para los ISP con menos de 30.000 accesos. En consecuencia, aquellos ISP con menos del 1% del total de accesos residenciales a nivel nacional (aproximadamente 84.000 accesos), pero con más de 30.000 accesos residenciales deberán cumplir con el reporte de tarifas conforme a lo dispuesto en el artículo 1.1.10 del Título de Reportes de Información, utilizando el mecanismo de *webscraping* establecido en la Circular CRC Circular 154 de 2024<sup>21</sup>.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.1.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO T.1.2. FORMATO UNIFICADO ISP**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

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

<sup>21</sup> Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/Circular-154-2024.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 163 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos en el segmento residencial y que cuenten con menos de 30.000 accesos de internet residenciales de manera individual o empaquetada al final del trimestre del cual se hace el reporte.*

*Se debe reportar la información de ingresos, accesos, tarifas y quejas y recursos, según la estructura de campos e instrucciones señaladas a continuación:*

### **I. INGRESOS**

*Se deben reportar el valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<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:*

<b>Servicio</b>
<i>Acceso fijo a Internet</i>
<i>Telefonía fija</i>
<i>Televisión por suscripción</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 registrados por parte del proveedor en el trimestre de medición. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos no operacionales, tales como ingresos financieros, rendimientos de inversiones o utilidades en venta de activos fijos, entre otros. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables.*

### **II. ACCESOS Y TARIFAS COBRADAS POR SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS**

<b>Año</b>	<b>Trimestre</b>	<b>Municipio</b>	<b>Clase</b>	<b>Código centro poblado</b>	<b>Segmento</b>	<b>Servicio o paquete de servicios</b>	<b>Velocidad efectiva Downstream</b>	<b>Velocidad efectiva Upstream</b>	<b>Tecnología del acceso fijo a Internet</b>	<b>Cantidad de líneas o accesos</b>	<b>Valor total plan tarifario (sin impuestos)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>



- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
- 4. Clase:** Corresponde a la ubicación donde se presta el servicio, de acuerdo con el DANE, estas se clasifican como:

Código	Tipo clasificación
1	Cabecera municipal
2	Centro poblado
3	Rural disperso

- 5. Código centro poblado:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para identificar centros poblados. Este código consta de 8 dígitos y puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/georreferenciador-de-direcciones/>

En los casos en que la ubicación señalada en el campo 4 corresponda a Cabecera municipal (1) o Rural disperso (3), en este campo se deberá diligenciar con el número "99".

- 6. 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.
- 7. 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)
---	---

**8. 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).

**9. 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).

**10. 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 (FTTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), 5G FWA, Satelital LEO, Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como «NA».

**11. 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.

**12. Valor total plan tarifario (sin impuestos):** Corresponde al valor total en pesos colombianos del plan tarifario, sin impuestos.

### III. MONITOREO DE QUEJAS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Trimestre	Mes	Servicio	Tipología	Número de quejas presentadas	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación



- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Mes:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- 4. Servicio:** Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

**Servicio**

Telefonía fija  
Internet fijo  
Televisión por suscripción

- 5. Tipología:** Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

**A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.**

- *Modificación condiciones acordadas.*
- *Publicidad engañosa.*
- *Servicios no solicitados.*
- *Fraudes en contratación.*
- *Datos personales.*
- *Plan corporativo.*

**B. Terminación del contrato/Cláusula de permanencia mínima.**

- *Imposibilidad terminación contrato.*
- *Cláusula de permanencia sin consentimiento.*
- *Cláusula de permanencia superior a 1 año.*
- *Valor subsidiado o financiado.*
- *Falta de información.*

**C. Calidad/ Cobertura del servicio.**

- *No disponibilidad del servicio.*
- *No compensación informada.*
- *Intermitencia.*
- *No traslado a nuevo domicilio.*

**D. Facturación/ Gestión de saldos.**

- *Error factura/ Cobro o descuento injustificado.*
- *Incremento tarifario.*
- *Reporte a centrales de riesgo Cobro en proceso de reclamación.*
- *Vigencia de saldos.*
- *Fraude en facturación.*
- *Cobro por reconexión.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 167 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**E. Medios de atención al usuario.**

- Medios de atención al usuario.

**F. Otros.**

En esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías antes señaladas (de la A a la F).

- 6. Número de quejas:** Corresponde al número total de quejas recibidas por el proveedor en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.
- 7. Número de quejas a favor:** Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador a favor de la solicitud usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.
- 8. Número de quejas en contra:** Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.
- 9. Número de recursos de reposición:** Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.
- 10. Número de recursos de apelación:** Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### FORMATO T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se actualiza el formato para agregar las tecnologías 5G FWA y Satelital LEO y precisar que las tecnologías reportadas deben corresponder al menos con las incluidas en la oferta comercial. Adicionalmente, se aclara que este formato debe ser reportado por los operadores que cuenten con 30.000 o más accesos en el servicio de internet fijo en el segmento residencial o que provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo de manera exclusiva. Esto último con ocasión de la modificación del Formato T.1.2. para operadores, para más detalles ver la justificación de la simplificación de dicho formato.

Adicionalmente, se incluye el Segmento – Estrato denominado “Corporativo (accesos adicionales)” a través del cual se podrán reportar los accesos adicionales que pertenecen a empaquetamientos de tipo corporativo.

Finalmente, se aclaran que las definiciones de valor facturado por servicio o paquete de servicios y otros valores facturados, las cuales hacen referencia al total de la facturación emitida o generada por el operador (desagregada por las categorías incluidas en los campos del 3 al 9) durante el trimestre

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 168 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



correspondiente y, además, se aclara que los valores reportados en estos campos no podrán ser negativos.

Modificar el Formato T.1.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

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

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones: ~~provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada~~*

- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada que cuente con 30.000 o más accesos.*
- Provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo, pero no al segmento residencial.*

*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

- 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.*
- Municipio:** *Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.*



**4. Segmento – Estrato:** Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

- **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.
- **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.
- **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.
- **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.
- **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.
- **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.
- **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.
- **Corporativo (accesos adicionales):** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial. Se utiliza para identificar los accesos adicionales que pertenecen a empaquetamientos de tipo corporativo que tienen más de un acceso de un mismo servicio.
- **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.
- **Uso propio interno del operador:** Corresponde a las líneas o accesos que son de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

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

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo + Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

**6. Velocidad efectiva Downstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada por el ISP hacia el usuario, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

**7. Velocidad efectiva Upstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada desde el usuario hacia el ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

**8. Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home,



(FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FFTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), 5G FWA, Satelital LEO, ~~O~~ otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como "«NA»".

Las tecnologías de internet fijo reportadas en este formato deberán incluir, al menos, aquellas que el PRST haya incluido en las condiciones de su oferta comercial vigente en el periodo de reporte.

9. **Estado:** Corresponde al estado de las líneas o accesos al último día del periodo a reportar. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Estado
1	Activo en funcionamiento
2	Suspensión temporal

10. **Cantidad de líneas o accesos:** Cantidad de líneas o accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando, aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión), así como las líneas de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

En caso de proveer servicios empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

~~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 ~~e cobrado~~ por servicio o paquete de servicios:** Corresponde al monto facturado ~~e cobrado~~ por concepto de la provisión del servicio o paquete de servicios señalado en el campo 5 a las líneas o accesos registrados en el campo 10.

Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas ~~en~~ o generadas en los meses del trimestre correspondiente al campo 2, ~~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 ningún caso, el valor de este campo puede ser negativo.

En caso de ventas en la modalidad prepago se deben reportar los montos efectivamente descontados durante el trimestre por concepto del consumo o disponibilidad del servicio o paquete de servicios según corresponda.

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

Este campo debe ser cero (0) cuando el campo 4 sea Corporativo (accesos adicionales).

12. **Otros valores facturados:** Corresponde al monto facturado por servicios o conceptos diferentes a los señalados en el campo 5, como por ejemplo: *larga distancia internacional,*



*servicios a demanda, arriendo decodificador y cobro de reconexión, entre otros cobros a favor del operador.*

*Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas ~~en~~ o generadas en los meses del trimestre correspondiente al campo 2, ~~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. En ningún caso, el valor de este campo puede ser negativo.*

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

*Este campo debe ser cero (0) cuando el campo 4 sea Corporativo (accesos adicionales).*

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## FORMATO T.2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Tal como se explica en el análisis desarrollado respecto del Artículo 5.1.3.1: (i) es evidente la tendencia a la migración del tráfico de voz de 3G a 4G, (ii) que la Resolución CRC 6890 de 2022 estableció que la medición de indicadores de calidad para llamadas en tecnología 3G no requiere control o verificación de parte de MINTIC y, por tanto, (iii) es posible retirar de la regulación la obligación de medición y reporte de indicadores para el servicio de telefonía móvil, en lo que respecta a redes 3G.

En ese sentido, teniendo en cuenta que en el formato T.2.2 se solicita la información de indicadores para redes 3G y 4G, es pertinente programar su modificación para enero de 2026, en el sentido de retirar las referencias a redes 3G.

Dicha evolución tecnológica también implica modificar el artículo 5.1.3.1 en lo referente a la obligación de medición y reporte de indicadores para el servicio de telefonía móvil en redes 3G, así como también la eliminación del Literal B.1 del Anexo 5.1-A.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.2.2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO T.2.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ACCESO A SERVICIOS DE VOZ MÓVIL.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Mensual*

*Plazo: Hasta 30 días calendarios después de finalizado el trimestre*

*El presente formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que prestan servicio de voz móvil. Los procedimientos aplicables a las condiciones de calidad para servicios de voz móvil están consignados en el ANEXO 5.1-A del TÍTULO DE ANEXOS.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 172 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**A. TRÁFICO DE VOZ PARA APLICACIÓN DE FASES**

1	2	3	4	5	6
Año	Mes	Zona	Tecnología	Tráfico cursado	Porcentaje de tráfico

- Año:** Corresponde al año en el que se realizó el cálculo de la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, valor de 1 a 12.
- Zona:** Para efectos de la diferenciación por zonas, se deberán tomar las definiciones establecidas para Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital, en el Título I.
- Tecnología:** Tipo de tecnología sobre la cual se realiza el cálculo del tráfico de voz:

Tecnología
2G
3G
4G

- Tráfico cursado:** Volumen de tráfico en Erlangs cursado por el total de los sectores de estación base en cada zona, por cada tecnología.
- Porcentaje de tráfico:** Porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G) y Zona (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital).

**B. PORCENTAJE TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS ~~POR TECNOLOGÍA 4G~~**

1	2	3	4	5	6-5	7-6.	8-7.	98.
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	<del>Tecnología de acceso</del>	Transmisión satelital	Día	Hora pico	Porcentaje de llamadas caídas

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero con valores esperados entre 1 y 12.
- Municipio:** Código del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Para cada uno de los municipios reportados debe incluirse un agregado total del municipio.
- División administrativa:** Código que corresponde a cada una de las divisiones administrativas de los municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Para reportar el agregado total del municipio este campo se debe reportar con "0".



~~5. Tecnología de Acceso:~~ *Corresponde a la Tecnología de Acceso 3G para UTRAN y 4G para EUTRAN.*

~~6. 5. Transmisión satelital:~~ *Campo para señalar si la tecnología de transmisión de las estaciones base del municipio o división administrativa para las cuales se realiza la medición del indicador es satelital (1) o no (0). Para un mismo municipio o división administrativa es posible reportar tanto transmisión satelital como no satelital.*

~~7. 6. Día:~~ *Corresponde al día del mes objeto del reporte.*

~~8. 7. 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 3G o~~ de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE (4G) para el municipio o división administrativa sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7.*

~~9. 8. Porcentaje de llamadas caídas:~~ *Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología ~~(3G/4G)~~, las cuales una vez están establecidas, es decir, han tenido asignación de canal de tráfico, son interrumpidas sin la intervención del usuario, debido a causas dentro de la red del proveedor. Valor en porcentaje (0 a 100) con mínimo dos decimales.*

**C. PORCENTAJE TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS ~~POR TECNOLOGÍA 4G~~**

1	2	3	4	5	6.5	7.6.	8.7.	9.8.
Año	Mes	Municipio	División Administrativa	<del>Tecnología de acceso</del>	Transmisión satelital	Día	Hora pico	Porcentaje de intentos de llamadas no exitosos

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

**2. Mes:** *Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Valor numérico entero con valores entre 1 y 12.*

**3. Municipio:** *Código del municipio sobre el cual se realizó la medición del indicador. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE. Para cada uno de los municipios reportados debe incluirse un agregado total del municipio.*

**4. División administrativa:** *Código que corresponde a cada una de las divisiones administrativas de los municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Para reportar el agregado total del municipio este campo se debe reportar con "0".*

~~5. Tecnología de Acceso:~~ *Corresponde a la Tecnología de Acceso 3G para UTRAN y 4G para EUTRAN.*

~~6. 5. Transmisión satelital:~~ *Campo para señalar si la tecnología de transmisión de las estaciones base del municipio o división administrativa para las cuales se realiza la medición del indicador es satelital (1) o no (0). Para un mismo municipio o división administrativa es posible reportar tanto transmisión satelital como no satelital.*



**7.6. Día:** Corresponde al día del mes objeto del reporte.

**7.7. 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 3G o~~ de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE (4G) para el municipio o división administrativa sobre los cuales se realiza la medición y reporte del indicador, para cada uno de los días del mes indicados en el campo 7.6.

**9. Porcentaje de Intentos de llamada no exitosos:** Relación entre la cantidad de intentos de comunicación que no logran ser establecidos y la cantidad total de intentos de comunicación para cada sector de tecnologías 3G/4G. Valor en porcentaje (0 a 100) con mínimo dos decimales

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

#### FORMATO T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que el reporte lo publica la CRC. Adicionalmente, se agregan números enteros para identificar las tecnologías utilizadas.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.2.4 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ~~DATOS~~ INTERNET 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~~ internet 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~~ la CRC. Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el acceso a Internet provisto a través de ubicaciones fijas están consignados en el ANEXO 5.1-B del TÍTULO DE ANEXOS.*

#### **D. 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:

<b>Tecnología</b>
1. xDSL
2. HFC
3. Fibra Óptica
4. WiMax
5. WiFi
6. Satelital
7. Radio micro-ondas

**4. Plan velocidad ofrecida:** Velocidad que es ofertada en el plan sobre el cual se realiza la respectiva medición del parámetro de calidad. Se debe reportar en Mbps.

**5. Velocidad máxima:**

- **Velocidad máxima Down:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de descarga (Down) en Mbps Down más alta.
- **Velocidad máxima Up:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de carga (Up) en Mbps más alta.

**6. Velocidad media:**

- **Velocidad media Down:** Corresponde a la media aritmética de las velocidades de descarga (Down) obtenidas en las pruebas realizadas. Se debe reportar en Mbps.
- **Velocidad media Up:** Corresponde a la media aritmética de las velocidades de carga (Up) obtenidas en las pruebas realizadas. Se debe reportar en Mbps.

**7. Velocidad mínima:**

- **Velocidad mínima Down:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de descarga (Down) en Mbps más baja.
- **Velocidad mínima Up:** Corresponde a la tasa de transmisión de datos de carga (Up) en Mbps más baja.

**8. Desviación estándar:** Medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio de las velocidades alcanzadas (Down/Up). Se calcula hallando la raíz cuadrada de la varianza. Se debe reportar en Mbps.

**E. RETARDO EN UN SENTIDO (RET)**

1	2	3	4	5	6
Año	Trimestre	Tecnología de acceso	Número de muestras	Tiempo medio de retardo	Desviación estándar



- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Valor de 1-4
- 3. Tecnología:** Tipo de tecnología usada para el acceso a Internet, indicar valor en número entero de acuerdo con la siguiente tabla.

<b>Tecnología</b>
1. xDSL
2. HFC
3. Fibra Óptica
4. WiMax
5. WiFi
6. Satelital
7. Radio micro-ondas

- 4. Número de muestras:** Cantidad de pruebas realizadas para obtener el resultado del indicador.
- 5. Tiempo medio de retardo en un sentido (en milisegundos):** Media aritmética de los tiempos de retardo medidos.
- 6. Desviación estándar:** Medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio de los tiempos de retardo medidos. Se calcula hallando la raíz cuadrada de la varianza.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

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

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que el reporte lo publica la CRC.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.2.5 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **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~~ por la CRC; 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**

**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 o acuerdos corporativos (S/N)	Tecnología	Municipio	División Administrativa	Zona	Tiempo total de indisponibilidad (min)	% de disponibilidad mensual	de EB con transmisión satelital (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.
- 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.
- 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.
- Tecnología:** Tipo de tecnología móvil: 2G, 3G y 4G; fijas cableadas: CMTS (para redes con tecnología HFC), OLT (para redes con tecnología PON).
- 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.
- 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.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### FORMATO T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Acorde con el plazo de reporte establecido en el formato T.3.2 «ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN», es pertinente ampliar el plazo de reporte de los acuerdos sobre infraestructura elegible, de que trata el formato T.3.3, de 10 a 15 días hábiles luego de la fecha de perfeccionamiento del contrato.

Modificar el Formato T.3.3 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO T.3.3. ACUERDOS SOBRE USO DE INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE.**

*Periodicidad: Eventual*

*Contenido: No aplica*

*Plazo: Hasta ~~10~~ 15 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo sobre compartición de infraestructura elegible para la prestación de servicios de telecomunicaciones (incluido el servicio de televisión, así como el servicio de radiodifusión sonora).*

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

*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución; podrán reportar este formato dentro de los 30 días hábiles después del perfeccionamiento de acuerdos sobre compartición de infraestructura en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.*

#### **A. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO**

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



**1. Identificador del acuerdo:** Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes.

**2. Tipo de infraestructura:** Corresponde a la naturaleza de la infraestructura elegible compartida, se debe relacionar el sector al cual pertenece dicha infraestructura, ya sea:

- Sector de telecomunicaciones
- Sector de distribución y transmisión de energía eléctrica
- Sector de sistemas de transporte masivo
- Sector de red vial de carreteras
- Sector de mobiliario urbano
- Otro sector

**3. Proveedor de Infraestructura Elegible:** Corresponde al proveedor de infraestructura elegible cuya infraestructura es susceptible de ser utilizada en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

**4. Proveedor de Telecomunicaciones:** Corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que para la prestación de sus servicios requiere acceder y hacer uso de infraestructura elegible.

**5. Objeto:** Breve resumen del objeto del acuerdo con las principales características.

**6. Fecha de suscripción:** Fecha a partir de la cual es vigente el acuerdo. Esta fecha deberá estar en formato: DD/MM/AAAA.

**7. Duración:** Duración del acuerdo contada en meses.

**8. Observaciones:** Particularidades relevantes sobre el acuerdo.

**9. Archivo:** Archivo adjunto con la totalidad del texto digitalizado del acuerdo. En caso de tener múltiples archivos debe adjuntar un único archivo en formato comprimido. De existir asuntos confidenciales, los mismos deberán enviarse en archivo separado, indicando las razones legales en que se fundamenta la reserva legal.

**B. VALOR COBRADO POR LA INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE**

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

**1. Identificador del acuerdo:** Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes, registrado en el campo 1 de la Tabla A.

**2. Infraestructura compartida:** Tipo de elemento de infraestructura susceptible de ser utilizado por el (los) Proveedor(es) de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

- Poste menor o igual a 8 metros
- Poste mayor a 8 metros y menor o igual a 10 metros
- Poste mayor a 10 metros
- Postes o Torres del Sistema de Transmisión Regional (STR) o Nacional (STN)
- Canalizaciones
- Poste de alumbrado público



- *Semáforo*
- *Estación de sistema de transporte masivo*
- *Canalización de sistema de transporte masivo*
- *Paradero de sistema de transporte masivo*
- *Espacio adyacente a redes viales*
- *Canalización de redes viales de carreteras*
- *Otra*

*En caso de ingresar la opción "Otra", el proveedor deberá especificar el tipo de infraestructura compartida en el campo "Especificaciones otro tipo de infraestructura".*

**3. Elemento instalado:** *Tipo de elemento instalado en la infraestructura elegible por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, tales como:*

- *Cables o conductores*
- *Fuentes de poder*
- *Amplificadores*
- *Antenas*
- *Estaciones base*
- *Otro*

*En caso de ingresar la opción "Otro", el proveedor deberá especificar el tipo de elemento instalado en el campo "Especificaciones otro tipo de elemento".*

**4. Remuneración:** *Valor unitario, en pesos colombianos, y su respectiva unidad de cobro (mensual, trimestral, semestral, anual) por cada tipo de infraestructura compartida y elemento instalado.*

**5. Fecha vigencia:** *Fecha a partir de la cual aplica el cobro de los valores indicados en el campo de remuneración. Esta fecha deberá estar en formato: DD/MM/AAAA.*

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

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### **FORMATO T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se aclara que la responsabilidad del reporte de cada una de las secciones del formato es de los proveedores de redes y servicios móviles y se homogeniza el plazo de reporte con el MinTIC, debido a que en este formato el campo «Código de sitio» debe coincidir con Formato No. 3 de la Resolución MinTIC 3484 de 2012, modificada por la Resolución MinTIC 175 de 2021.

En el literal A se elimina columna «Propietario del sitio de coubicación», toda vez que en la columna 7 de la tabla de este literal se solicita el NIT de la persona natural o jurídica propietaria del sitio, con lo cual se puede establecer si es un sitio de propio o de coubicación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 181 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Por otra parte, en el literal B se aclara que operador solo debe reportar la información correspondiente a la infraestructura pasiva de terceros que él usa. Adicionalmente, se atiende a las salvedades presentadas por el sector sobre los tipos de negociación que se pueden llevar a cabo sobre los espacios en la torre, mástil o monopolo, por lo que se permite reportar tanto metros lineales como metros cuadrados, según corresponda a las negociaciones adelantadas por el operador.

Aunado a lo anterior, en el literal B se aclara que el área en piso hace referencia a las áreas del sitio que son contratadas por el operador para la coubicación para las estaciones para la provisión de redes y servicios móviles. Finalmente, se aclara que el reporte de una tarifa agregada no exime del reporte de la información sobre las áreas en piso o áreas o espacios lineales en torres, mástiles o monopolos.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Formato T.3.5 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.**

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Trimestral.*

*Plazo: Hasta ~~15~~ 30 días calendario después de finalizado el trimestre.*

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles. La información de infraestructura pasiva sobre la cual el PRSTM tenga la propiedad, posesión o tenencia, o control a cualquier título, podrá ser solicitada por los PRSTM que así lo requieran o puesta a disposición por la CRC, con el fin de que puedan adelantar, de buena fe, negociaciones tendientes a la celebración de un acuerdo para su compartición.*

**A. Información de ubicación de infraestructura pasiva**

*En este literal, el operador ~~se~~ debe reportar el inventario de cada uno de los sitios utilizados ~~per el proveedor~~ para la ubicación de las estaciones base para la prestación de servicios móviles.*

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Código del sitio	Municipio	Longitud	Latitud	Propiedad Propietario del sitio	Propietario del sitio en Coubicación

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

**2. Trimestre:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*

**3. Código del sitio:** *Código único utilizado en de acuerdo con la nomenclatura propia utilizada, para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este código debe corresponder con el*



reportado en el formato No. 3 de la Resolución MinTIC 3484 de 2012, modificada por la Resolución MinTIC 175 de 2021, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.

**4. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde está ubicado el sitio *indicado en el numeral 3*. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la División Político-Administrativa de Colombia (*DIVIPOLA*~~Divipola~~) presente en el sistema de consulta del DANE.

**5. Longitud:** Longitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio *del numeral 3*. Para la referencia Occidente (W) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

**6. Latitud:** Latitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio *del numeral 3*. Para la referencia sur (S) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

**7. Propiedad-Propietario del sitio:** Número de Identificación Tributaria (NIT), sin dígito de verificación, *del propietario del sitio (persona natural o jurídica)*. Campo numérico entero.

*Indicar si se trata de un sitio propio o no. Se divide en las siguientes opciones:*

<b>Código</b>	<b>Propiedad</b>
<i>1</i>	<i>Propio</i>
<i>2</i>	<i>Coubicación</i>

**8. Propietario del sitio en Coubicación:** Número de Identificación Tributaria (NIT), sin dígito de verificación, *(persona natural o jurídica) del propietario del sitio en caso de Coubicación, de lo contrario coloque "0"*. Campo numérico entero.

**B. Información del uso de infraestructura pasiva de terceros por parte de los PRSTM**

En este literal, el operador solo debe *reportarse reportar* la información *correspondiente al de* uso de infraestructura pasiva de terceros *de los sitios en coubicación*.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Código del sitio</i>	<i>Área en piso</i>	<i>Valor área en piso</i>	<i>Espacio lineal en torre, mástil o monopolo</i>	<i>Valor espacio en torre, mástil</i>	<i>Área en torre, mástil o monopolo</i>	<i>Valor área en torre, mástil o monopolo</i>	<i>Servicios adicionales -Servicios adicionales</i>	<i>Valor servicios adicionales</i>	<i>Tarifa agregada</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. Código del sitio:** Código único de acuerdo con la nomenclatura propia que se utiliza para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este campo debe corresponder con el indicado en el numeral 3 de la parte A del presente formato.

**4. Área en piso:** Área en metros cuadrados arrendada en piso correspondiente al sitio indicado en el numeral 3. Esta área debe estar asociada a la ubicación de la estación. Campo numérico con 2 decimales.

**5. Valor área en piso:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el área en piso contratada señalada en el numeral 4. Este valor no debe incluir impuestos **No incluye IVA**. Si la tarifa es agregada (~~campo 10~~), coloque "«0»".

**6. Espacio lineal en torre, mástil o monopolo:** Corresponde al espacio en metros lineales ~~empleado~~ contratado para ubicar equipos en ~~el elemento~~ el sitio indicado en el numeral 3. Campo numérico con 2 decimales.

**7. Valor espacio lineal en torre, mástil o monopolo:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el espacio lineal arrendado en el ~~elemento~~ sitio indicado en los numerales 3 y 6. **No incluye IVA** Este valor no debe incluir impuestos. Si la tarifa es agregada (~~campo 10~~), coloque "«0»".

**8. Área en torre, mástil o monopolo:** Corresponde al área en metros cuadrados contratada para ubicar equipos en el sitio indicado en el numeral 3. Campo numérico con 2 decimales.

**9. Valor área en torre, mástil o monopolo:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el área arrendada en el sitio indicado en los numerales 3 y 8. Este valor no debe incluir impuestos. Si la tarifa es agregada, coloque «0».

**108. Servicios adicionales:** Indicar si se contratan servicios adicionales tales como energía y aire acondicionado, entre otros. (Sí o No)

**119. Valor servicios adicionales:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por los servicios adicionales contratados. Si la tarifa es agregada (~~campo 10~~), coloque "«0»".

**102. Tarifa agregada:** En caso de que pague una sola tarifa (~~promedio mensual del trimestre~~) en la que no se desagregan ~~los componentes~~ los pagos de cada componente, deberá proporcionar esa información en este campo. Para lo anterior, deberá proporcionar esa información como la tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre. En otro caso, coloque "«0»". El reporte de la tarifa agregada no exime del reporte de los numerales 4, 6, 8 y 10.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 184 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Justificación:** Se aclara que este formato debe ser reportado por los operadores de servicios móviles, los operadores que cuenten con 30.000 o más accesos en el servicio de internet fijo en el segmento residencial o aquellos operadores que provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo de manera exclusiva. Adicionalmente, se elimina la referencia al Anexo 2.10, toda vez que este formato ya no aplica para los pequeños ISP. Esto acorde con la modificación del Formato T.1.2. para operadores, para más detalles ver la justificación de la simplificación de dicho formato.

Por otra parte, se elimina la columna «empaquetado» para simplificar el diligenciamiento del formato. Adicionalmente, se aclara que el servicio «Datos fijos» hace referencia a Internet fijo. Finalmente, se ajustan las tipologías de las quejas de tal manera que dichas tipologías estén asociadas solo a servicios que en realidad tengan sentido y, además, se eliminan algunas subtipologías redundantes o repetidas.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Formato T.4.2. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Mensual*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:*

- *Provean servicios móviles,*
- *Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada que cuente con 30.000 o más accesos,*
- *Provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo, pero no al segmento residencial*

~~*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*~~

1	2	3	4	5	56	67	78
Año	Trimestre	Mes	Servicio	<del>Empaquetado</del>	Tipología	Medio de atención	Número de quejas

- 1. Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*
- 2. Trimestre:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*
- 3. Mes:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.*



**4. Servicio:** Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

**Servicio**

Telefonía fija  
Telefonía móvil  
~~Datos Internet fijos~~  
Datos móviles  
Televisión por suscripción

~~**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].~~

**5.6. Tipología:** Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

**A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.** Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 5 del presente formato.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

**B. Terminación del contrato/ Cláusula de permanencia mínima.** Esta tipología se puede asociar a los servicios Telefonía fija, Internet fijo o Televisión por suscripción del numeral 5 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.
- ~~Portabilidad numérica.~~
- ~~Cambio postpago a prepago.~~

**C. Terminación del contrato móviles.** Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil y Datos móviles del numeral 5 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.
- Portabilidad numérica.
- Cambio postpago a prepago.

~~**D. Roaming Internacional.** Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil y Datos móviles del numeral 5 del presente formato.~~

- Activación sin autorización.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 186 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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

**~~DE~~. Calidad/ Cobertura del servicio.** *Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil y Datos móviles del numeral 5 del presente formato.*

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

**~~EF~~. Facturación/ Gestión de saldos.** *Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 5 del presente formato.*

- *Error factura/ Cobro o descuento injustificado.*
- *Incremento tarifario.*
- *Reporte a centrales de riesgo Cobro en proceso de reclamación.*
- *Vigencia de saldos.*
- *Transferencia de saldos.*
- *Fraude en facturación.*
- *Cobro por reconexión.*

**~~FG~~. Mensajes de texto.** *Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil y Datos móviles del numeral 5 del presente formato.*

- *Mensajes comerciales/ publicitarios.*
- *Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización.*
- *Recepción mensajes por suscripción - Contenidos y Aplicaciones.*
- *Cobro indebido.*
- *Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación.*
- *Baja de contenido.*
- *Falta de información*

**~~GH~~. Medios de atención al usuario.** *Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 5 del presente formato.*

- *Medios de atención al usuario.*

**~~HI~~. Equipos terminales.** *Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil y Datos móviles del numeral 5 del presente formato.*

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

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 187 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**1.1. Otros.** Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 5 del presente formato. En esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías (de la A a la I) del presente formato.

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

**Medios de atención**

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

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

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### FORMATO T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se aclara que este formato debe ser reportado por los operadores de servicios móviles, los operadores que cuenten con 30.000 o más accesos en el servicio de internet fijo en el segmento residencial o aquellos operadores que provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo de manera exclusiva. Adicionalmente, se elimina la referencia al Anexo 2.10, toda vez que este formato ya no aplica para los pequeños ISP. Esto acorde con la modificación del Formato T.1.2. para operadores, para más detalles ver la justificación de la simplificación de dicho formato.

Finalmente, se elimina la referencia al numeral 2.1.25.7.4., debido a que ahora esta mención es imprecisa, dada la modificación de dicho numeral.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato T.4.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES.**

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Mensual.*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.*

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:*

- *Provean servicios móviles,*
- *Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada que cuente con 30.000 o más accesos,*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 188 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



- *Provean el servicio de internet fijo al segmento corporativo, pero no al segmento residencial*

*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución, podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*

**A. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.**

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de quejas presentadas	Número de peticiones

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

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

**4. Número de quejas a favor:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en dicho periodo.

**5. Número de quejas en contra:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario, en dicho periodo.

**6. Número de quejas presentadas:** Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

**7. Número de peticiones:** Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

**B. RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN SEGUNDA INSTANCIA.**

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de recursos de reposición a favor	Número de recursos de reposición en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación

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

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Mes:** Corresponde al 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 presentados 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».

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### **FORMATO P.1.3. TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y MENSAJERÍA EXPRESA CON EL FIN DE DISTRIBUIR OBJETOS POSTALES MASIVOS.**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que la tarifa no debe incluir impuestos, seguros o valores de otros servicios que no sean postales.

#### **Propuesta regulatoria:**

Modificar el Formato P.1.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO P.1.3. TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE CORREO Y MENSAJERÍA EXPRESA CON EL FIN DE DISTRIBUIR OBJETOS POSTALES MASIVOS.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Los operadores postales del servicio de mensajería expresa y el Operador Postal Oficial deberán reportar a la CRC la información sobre las tarifas pactadas con terceros para la prestación de los servicios de correo y mensajería expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos y con los demás operadores postales por concepto de interconexión, de acuerdo con el siguiente formato:*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Año	Trimestre	Código del Acuerdo	Tipo de acuerdo	NIT de la empresa	Valor causado del acuerdo	Valor causado por el servicio postal	Valor causado por servicios no postales	Arbitrio	Cantidad de objetos postales movilizados	Tarifa unitaria de la cantidad movilizada	El acuerdo incluye otros servicios	El acuerdo incluye impresión	El acuerdo incluye anulado	El acuerdo incluye alistamiento	Otros servicios

- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Código del Acuerdo:** Indicar el código de acuerdo asignado por el operador.
- 4. Tipo de Acuerdo:** Indicar si el acuerdo se realizó con un usuario final del servicio (Minorista) o con otro operador de mensajería expresa masiva (Interconexión).
- 5. NIT de la empresa:** Se debe incluir el NIT de la empresa con la que se realiza el acuerdo de interconexión o el NIT de la empresa a la que se le provee el servicio a nivel minorista, según corresponda.



6. **Valor causado del acuerdo:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado durante el periodo de reporte.
7. **Valor causado por el servicio postal:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado por la prestación del servicio postal durante el periodo de reporte.
8. **Valor causado por servicios no postales:** Indicar el valor total del acuerdo que fue causado por la prestación de servicios no postales durante el periodo de reporte.
9. **Ámbito:**
  - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
  - **Nacional:** Cuando los envíos son destinados a municipios o áreas metropolitanas diferentes a aquella en la que fueron recibidos por el operador.
10. **Cantidad de objetos postales masivos movilizados:** Número de objetos postales masivos movilizados durante el periodo de reporte.
11. **Tarifa unitaria de la cantidad movilizada:** Valor en pesos colombianos (debe incluir dos cifras decimales, ~~sin impuestos~~) de la tarifa unitaria asociada al número de objetos postales masivos movilizados en el periodo de reporte. *Esta tarifa no debe incluir impuestos, seguros o servicios no postales.*
12. **El acuerdo incluye otros servicios:** Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye la prestación de servicios no postales (Sí o No).
13. **El acuerdo incluye impresión:** Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye la impresión de documentos (Sí o No).
14. **El acuerdo incluye ensobrado:** Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye el ensobrado de los objetos postales (Sí o No).
15. **El acuerdo incluye alistamiento:** Indicar si durante el periodo de reporte el servicio prestado incluye el alistamiento de los objetos postales (Sí o No).
16. **Otros servicios:** En caso de que en el marco del acuerdo, adicional a los servicios de impresión, ensobrado y alistamiento, durante el periodo de reporte se presten otros servicios, se debe incluir el nombre de dichos servicios.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## FORMATO P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que se deben reportar los objetos postales entregados en buen estado al destinatario

**Propuesta regulatoria:**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 192 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el Formato P.2.1. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO P.2.1. CANTIDAD DE OBJETOS POSTALES ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA – MENSAJERÍA EXPRESA.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Este formato deberá ser diligenciado por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa. En caso de existir interconexión, quien debe reportar es el operador que admite el objeto postal.*

1 Año	2 Tri- mestre	3 Tipo de muni- cipio origen	4 Tipo de muni- cipio desti- no	5 De- parta- mento origen	6 De- parta- mento desti- no	7 Tipo de envío	8 Ámbito	9 Cantidad de objetos postales en- tregados en tiempo de entrega						
								D +	D +	D +	D +	D +	D +	D +
								1	2	3	4	5	6	D +>0

- 1. Año:** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*
- 2. Trimestre:** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*
- 3. Tipo de municipio origen:** *Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío.*
- 4. Tipo de municipio destino:** *Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío.*
- 5. Departamento origen:** *Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se origina el envío.*
- 6. Departamento destino:** *Corresponde al código del departamento al cual pertenece el municipio donde se realiza la entrega del envío.*
- 7. Tipo de envío:**
  - **Envíos individuales:** *Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.*
  - **Envíos masivos:** *Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.*
- 8. Ámbito:**



- **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
- **Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
- **Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
- **Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.

**9. Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados *en buen estado al destinatario*, dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad de envíos en  $D+n$ , donde  $D$  representa la fecha de admisión del objeto postal por parte del usuario remitente y ( $n$ ) el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de admisión y la fecha del primer intento de entrega al destinatario.

- $D+1$ : envíos entregados a más tardar 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
- $D+2$ : envíos entregados a más tardar 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- $D+3$ : envíos entregados a más tardar 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- $D+4$ : envíos entregados a más tardar 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- $D+5$ : envíos entregados a más tardar 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- $D+6$ : envíos entregados a más tardar 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- $D+>6$ : envíos entregados en más de 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### FORMATO P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO - SPU.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que se deben reportar los objetos postales entregados en buen estado al destinatario.

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato P.2.3. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO - SPU.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.*

*Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 194 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



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
-----	-----------	------------------	------------------	---------------	--------	-----------------------------------	-----------------------------------	--	--

- 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.
- Código municipio:** Código DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
- 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
- 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.
- 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.
- Envíos originados en el municipio:** Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio y que fueron entregados durante el periodo de reporte.
- Envíos entregados en el municipio:** Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio y que fueron entregados durante el periodo de reporte.
- Envíos originados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega:** Número de objetos postales cuyo origen corresponde al municipio, fueron entregados *en buen estado al destinatario* durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.



**10. Envíos entregados en el municipio que cumplen el tiempo de entrega:** Número de objetos postales cuyo destino corresponde al municipio, fueron entregados *en buen estado al destinatario* durante el periodo de reporte y cumplieron con el tiempo de entrega.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

**FORMATO P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU.**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se modifica para aclarar que se deben reportar los objetos postales entregados en buen estado al destinatario. Adicionalmente, hace falta un campo que indique si un envío es prioritario o no prioritario (de acuerdo con las categorías establecidas en el numeral 2.1.1. «Envíos de Correspondencia» del Servicio de Correo, del artículo 3 «Definiciones» de la Ley 1369 de 2009). Esto se requiere para poder determinar si se cumplen las metas del indicador de velocidad del Servicio de Correo No SPU establecidas en el artículo 5.4.3.1 de la Resolución 5050 de 2016, que cambian en función de la variable señalada. Por lo anterior, se incluye un campo para distinguir entre los envíos prioritarios y los que no lo son.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Formato P.2.5. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO P.2.5. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS EN TIEMPO DE ENTREGA - CORREO NO SPU.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Trimestral*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Este formato deberá ser diligenciado por el Operador Postal Oficial habilitado respecto del servicio de correo que no pertenece al Servicio Postal Universal.*

1	2	3	4	5	6	7	8													
Año	Trimestre	Tipo de municipio	Tipo de municipio destino	Tipo de envío	Ámbito	Prioritario	Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega													
							D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	D+10	D+11	D+12	D+>12	



1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Tipo de municipio origen:** Corresponde al tipo de municipio donde se origina el envío.
4. **Tipo de municipio destino:** Corresponde al tipo de municipio donde se realiza la entrega del envío.
5. **Tipo de envío:**
  - **Envíos individuales:** Cuando se trata de un objeto postal que se entrega a un operador postal para ser entregado a un único destinatario.
  - **Envíos masivos:** Cuando se trata de un número plural de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios
6. **Ámbito:**
  - **Local (o urbano):** Cuando los envíos son destinados al mismo municipio o área metropolitana en la cual fueron recibidos por el operador.
  - **Nacional:** La entrega del objeto postal se realiza en un municipio o área metropolitana diferente a aquella en la cual fue recibido por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.
  - **Internacional saliente:** El objeto postal es recibido en Colombia y debe ser entregado en el extranjero.
  - **Internacional entrante:** El objeto postal es recibido en el extranjero y debe ser entregado en Colombia.
7. **Prioritario:** Indicar si el envío es prioritario o no (Sí o No)
87. **Cantidad de objetos postales entregados en tiempo de entrega:** Indicar la cantidad de objetos postales que fueron entregados *en buen estado al destinatario*, dentro de un límite determinado de días hábiles, es decir, cantidad de envíos en  $D+n$ , donde  $D$  representa la fecha de admisión del objeto postal por parte del usuario remitente y  $(n)$  el número de días hábiles que transcurren entre la fecha de admisión y la fecha del primer intento de entrega al destinatario.
  - $D+1$ : envíos entregados a más tardar 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
  - $D+2$ : envíos entregados a más tardar 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+3$ : envíos entregados a más tardar 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+4$ : envíos entregados a más tardar 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+5$ : envíos entregados a más tardar 5 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+6$ : envíos entregados a más tardar 6 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+7$ : envíos entregados a más tardar 7 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+8$ : envíos entregados a más tardar 8 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+9$ : envíos entregados a más tardar 9 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+10$ : envíos entregados a más tardar 10 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $D+11$ : envíos entregados a más tardar 11 días hábiles después de su imposición en la red postal.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 197 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



- *D+12: envíos entregados a más tardar 12 días hábiles después de su imposición en la red postal.*
- *D+>12: envíos entregados en más de 12 días hábiles después de su imposición en la red postal.*

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### FORMATO P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria/Posibilidad de reducción de costos de cumplimiento

**Justificación:** Se simplifica el reporte de la información a través de la división de la columna Servicio prestado en variables dicotómicas

#### Propuesta regulatoria:

Modificar el Formato P.5.1 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **FORMATO P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

*Periodicidad: Semestral*

*Contenido: ~~Mensual~~ Semestral*

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

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

*Los **Puntos de Atención al Público** corresponden a las oficinas donde se puede realizar la admisión y/o entrega de objetos postales, y los puntos de recolección externos a dichas oficinas (buzones o expendios focalizados en este proceso), con corte al último día del período de reporte.*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Año	Semestre	<del>Mes</del> Municipio	<del>Código municipio</del> Latitud	<del>Latitud</del> Longitud	<del>Longitud</del> Dirección	Código único de identificación del punto	Nombre del punto de atención	Tipo de punto de atención	Nombre del colaborador	<del>Servicio que presta</del> Mensajería expresa	<del>Tipo de personal que atiende</del> Mensajería	<del>Tipo de evento reportado</del> Correo admisión	<del>Atención de PQR</del> Correo entrega	<del>Solicitudes de indemnización</del> Giros	Giros nacionales entrega	Giros Internacionales admisión	Giros Internacionales entrega	Tipo de personal que atiende	Atención de PQR



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

**2. Semestre:** Corresponde al semestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 2.

~~**3. Mes:** Corresponde al mes del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 12.~~

**3-Código m 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.

**54. 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.

**65. Longitud:** Coordenada de longitud de cada punto de atención al público cubierto en el sistema de coordenadas WGS84 expresadas en grados decimales (DD) con seis (6) cifras decimales.

**6. Dirección:** Corresponde a la dirección dentro del municipio indicada en el numeral 3 del punto de atención, conforme al numeral 8 del presente formato.

**67. 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.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 199 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**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 Mensajería expresa admisión:~~** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de mensajería expresa (Sí o No). ~~Se deben tener en cuenta las opciones que se listan a continuación.~~

**12. Mensajería expresa entrega:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de mensajería expresa (Sí o No).

**13. Correo admisión:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de correo. (Sí o No).

**14. Correo entrega:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de correo. (Sí o No).

**15. Giros nacionales admisión:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de giros nacionales (Sí o No).

**16. Giros nacionales entrega:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de giros nacionales (Sí o No).

**17. Giros internacionales admisión:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de admisión de giros internacionales (Sí o No).

**18. Giros internacionales entrega:** Indique si en el punto de atención se presta el servicio de entrega de giros internacionales (Sí o No).

<b>Tipo de servicio</b>
<i>Mensajería expresa (Admisión)</i>
<i>Correo (Admisión)</i>
<i>Giros nacionales (Admisión)</i>
<i>Giros internacionales (Admisión)</i>
<i>Mensajería expresa (Entrega)</i>
<i>Correo (Entrega)</i>
<i>Giros nacionales (Entrega)</i>
<i>Giros internacionales (Entrega)</i>

**119. 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.~~



**1420. 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.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución de mercado / posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** La prestación de servicios de telecomunicaciones ha evolucionado significativamente en los últimos años, avanzando hacia esquemas de contratación integrados. Actualmente, es común que los usuarios adquieran servicios de telecomunicaciones en forma empaquetada, combinando servicios fijos y móviles como telefonía fija y móvil, Internet fijo y móvil y televisión por suscripción en una sola oferta. Este cambio responde tanto a avances tecnológicos como a las demandas del mercado, que privilegia la simplicidad, la eficiencia y la competitividad. En este contexto, un contrato convergente se convierte en una herramienta estratégica para reflejar dicha evolución y facilitar la prestación integral de servicios.

Desde una perspectiva jurídica, un contrato convergente unifica derechos y obligaciones para todos los servicios incluidos, eliminando inconsistencias y facilitando el cumplimiento normativo. Esto refuerza la transparencia y minimiza riesgos legales, mejorando la relación con los usuarios y evitando conflictos derivados de términos contradictorios. En el ámbito comercial y operativo, un contrato único simplifica la oferta de paquetes integrados, favoreciendo una gestión administrativa más eficiente.

### Propuesta regulatoria:

Modificar el Anexo 2.3. del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ANEXO 2.3. ~~FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.~~ ~~FORMATOS DE CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES EN LA MODALIDAD POSPAGO Y DE CONDICIONES GENENRALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD PREPAGO.~~**

**FORMATO 2.3.1. ~~DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.~~ ~~CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO.~~**

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad pospago y; ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 201 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



*Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad postpago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.*

*En la cláusula denominada "«CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)» el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "«cualquiera de nuestros medios de atención»", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.*

*Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIJST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en postpago, se deberá replicar el módulo de "«Condiciones Comerciales»" del contrato, las veces que sea necesario.*

*El modelo de contrato bajo la modalidad postpago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.*

*Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11. iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co).*

*En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "«usted»". En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma "«tú»", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.*

*El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:*

*a.— Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 202 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



*b. — El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.*

**Anexos al contrato:**

*Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.*

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijas y móviles están obligados a emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente anexo para la contratación de sus servicios por parte de usuarios en la modalidad pospago.*

*Atendiendo a las condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato. Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente formato en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, el cambio del logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima (cuando se trate de servicios fijos), los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.*

*Adicionalmente, los proveedores del servicio de datos fijos con acceso satelital deberán incluir en la cláusula denominada "Calidad y Compensación" el siguiente texto: "Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías".*

*En relación con los servicios fijos, las cláusulas denominadas "Larga Distancia (Telefonía)" y "Cláusula de Permanencia Mínima", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado, de conformidad con lo dispuesto en la regulación general sobre la materia.*

*El modelo de contrato bajo tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio o las obligaciones de las partes. En ningún caso tales condiciones y obligaciones podrán ser contrarias al texto del modelo de contrato dispuesto en el presente anexo, ni tampoco se podrá modificar el texto del modelo de contrato. En estos casos, tales disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.*

*En la cláusula denominada "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede realizar la interacción.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 203 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



*Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice a este debe ser presentada a la CRC en forma previa. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios en pospago, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato las veces que sea necesario.*

*Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características del modelo que se define en el presente formato. El archivo del modelo de contrato estará disponible para su descarga en la página web de la CRC: [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co).*

*El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:*

*a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.*

*b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.*

*Anexos al contrato:*

*Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.*

**Modelo 1. ~~Contrato único de prestación de servicios móviles~~ CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO.**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 204 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024





el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación, que para los servicios móviles es \*B y para los servicios fijos \*C de cada mes. Estas modificaciones aplican independientemente para cada uno de los servicios que hacen parte de este contrato

#### SUSPENSIÓN

**Servicio móvil:** Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

**Servicio fijo:** Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

#### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, para sus servicios móviles el día \*B de cada mes y para sus servicios fijos \*C. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el o los contratos respectivos, dependiendo del o los segmentos que continúen con los servicios activos. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación de la contratación de los servicios del segmento específico (fijo o móvil) en el que se dio el incumplimiento o de la totalidad del contrato.

En todo caso, se mantendrán las condiciones de precio en los servicios del segmento no cancelado.

#### PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

#### LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

#### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

**2** Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

**3** Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

#### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

**4** tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

### SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES

#### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: [www.operador.com/coberturaycalidad](http://www.operador.com/coberturaycalidad) La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

#### CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

#### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

#### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. **Cobramos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.**

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda).



---

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 207 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

**RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER REGISTRADO CON SU OPERADOR**

### **SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS**

#### **ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA +**

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica para los servicios **fijos**. En la presente oferta conjunta, **NO APLICA SOBRE EL PLAN MÓVIL**.

Se incluye en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago **del mismo**. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	
Fecha de <b>extinción</b> de la permanencia mínima	

#### **CAMBIO DE DOMICILIO**

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

#### **COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO**

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$\_\_\_\_\_

El usuario es el **ÚNICO** responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Usted está adquiriendo una oferta conjunta con valores separados para los servicios **fijos** y móviles, por lo que recibirá facturación separada de estos. **Nº** contrato en **(\*A)**, el detalle de permanencia mínima sobre servicios **fijos** lo encontrará en su factura. Fecha inicio del plazo y fecha corte de facturación para servicios móviles: desde la fecha de activación la encontrará en **(\*B)** y para servicios **fijos**; se informan luego de la instalación de sus servicios **(\*C)**. La imposibilidad técnica sobre servicios **fijos** da lugar a terminar la relación contractual sobre estos servicios. \_\_\_\_\_ podrá incrementar las tarifas de los servicios cada año calendario independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado y se podrá aplicar en uno o más meses de dicho año, sin que supere los siguientes montos, así: para **fijos**, **1** SDMLV; para móviles, el IPC más 50 puntos porcentuales. \_\_\_\_\_ entrega los equipos incluidos en los planes de servicios **fijos** en calidad de comodato; también los podrá entregar en arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia. Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros, si Usted incumple y no se logra la restitución se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a \_\_\_\_\_ en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a \_\_\_\_\_ como indemnización y sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por \_\_\_\_\_. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a \_\_\_\_\_ intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario: i). No **modificar**, alterar, o cambiar las características técnicas del Servicio, del equipo o el Chip; (ii). No acceder a los Servicios o a algunos de ellos por medios fraudulentos, con datos falsos o utilizando dádavas o prebendas; (iii) Por usos indebidos o acciones encaminadas a cometer fraude, establecidos mediante indicios razonables (iv). No realizar ningún tipo de comercialización, distribución, reventa, **call back**, **by pass**, negociación en cualquier forma de servicios, derechos o uso de la red; (v). No incurrir en alguna situación **tipificada** en -SARLAFT. \_\_\_\_\_ podrá negar el servicio si Usted **figura** como deudor moroso de \_\_\_\_\_. El contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo. Los planes móviles pospago tendrán una vigencia de un año prorrogable por períodos de un mes. De no lograrse la activación o instalación de alguno de los servicios, \_\_\_\_\_ enviará a la dirección de facturación, el contrato para la prestación de servicios **fijos** o móviles según corresponda, con el **fin** de mantener los efectos sobre los servicios efectivamente activos y se realizará la respectiva **reconfiguración** de oferta, en caso de que aplique, conforme con las tarifas y planes vigentes. Para los casos de portabilidad móvil rechazada, se realizarán varios intentos de solicitud de portación, de no resultar exitosa, el cliente podrá adquirir una línea nueva, o desistir del plan pospago solicitado. Los **beneficios** de esta oferta se otorgan por estar activo en los servicios **fijos** y móviles que ofrece \_\_\_\_\_, en caso de que usted no desee continuar con los servicios de alguno de los segmentos (**fijo** o móvil) los **beneficios** asociados a convergencia se mantendrán para el servicio que continúe activo y no se verán afectadas las tarifas pactadas inicialmente. En caso de cesión de los servicios **fijos** o móviles, se realizará la separación de los contratos manteniendo los cargos básicos contratados para cada uno de los servicios.

\_\_\_\_\_  
Aceptación contrato mediante **firma** o cualquier otro medio válido

\_\_\_\_\_  
FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)



**FORMATO 2.3.2. ~~CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD PREPAGO~~**

~~Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad prepago:~~

~~Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo.~~

~~Adicionalmente, los proveedores del servicio de datos fijos con acceso satelital deberán incluir en la cláusula denominada "«Calidad y Compensación»" el siguiente texto: "«Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías»".~~

~~En la cláusula denominada "«CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)»" el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "«cualquiera de nuestros medios de atención»", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.~~

~~Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de "«Condiciones Comerciales»" del contrato, las veces que sea necesario.~~

~~El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.~~

~~Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)~~

~~En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "«usted»". En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma "«tú»", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 209 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~Las cláusulas denominadas "«Larga Distancia (Telefonía)»" y "«Cláusula de Permanencia Mínima»", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.~~

~~El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:~~

- ~~a.— Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.~~
- ~~b.— El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador.~~

**~~Anexos al contrato:~~**

~~Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y el derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.~~

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.*

*Atendiendo a las condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el formato de condiciones generales del servicio en la modalidad prepago. Únicamente podrán realizarse modificaciones a tales condiciones generales del servicio en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.*

*En la cláusula denominada "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.*

*Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula de las condiciones generales del servicio correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede realizar la interacción.*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 210 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



*Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características del modelo que se define en el presente formato. El archivo de las condiciones generales de prestación del servicio estará disponible para su descarga en la página web de la CRC: [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co).*

*El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada de las condiciones generales de prestación del servicio, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:*

*a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.*

*b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.*

*Anexos a las condiciones generales de prestación del servicio:*

*Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral de las condiciones generales de prestación del servicio, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en las condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.*

**Modelo 2. ~~Condiciones generales del servicio prepago.~~ CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 211 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace [www.operador.com/precioprepago](http://www.operador.com/precioprepago) o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

#### 1. TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS a mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

#### 2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

### TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: [www.operador.com/coberturaycalidad](http://www.operador.com/coberturaycalidad)

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios.

### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora 1 día.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe.

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace [www.operador.com/roaming](http://www.operador.com/roaming). Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

### TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

### CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
  - 2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
  - 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.
- Si no está de acuerdo con nuestra respuesta**
- 4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

La presente disposición entrará en vigor el 1 de octubre de 2025.

### ANEXO 3.1. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución del mercado

**Justificación:** Actualmente se enlista en los Anexos 3.1 (Lista de mercados relevantes) y 3.2 (Lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante) de la Resolución CRC 5050 de 2016 el mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional».

Al respecto es importante recordar que si bien en Colombia para definir el responsable de cada llamada se utiliza el sistema «Calling Party Pays (CPP)», de acuerdo a lo establecido en la normatividad que permitió el desarrollo de las comunicaciones móviles (leyes 37/93 y 555/00) las llamadas de fijo a móvil no eran de titularidad o responsabilidad de los proveedores de telefonía fija sino de los proveedores de telefonía móvil, quienes en consecuencia fijaban el precio al usuario final y pagaban un cargo de acceso mayorista al proveedor de la red fija por la originación de la llamada.

En 2005 la CRC evidenció que la única señal determinante para quien demanda llamadas fijo-móvil era la tarifa que cobraba cada proveedor por terminar llamadas en su red, por lo cual se determinó que el mercado relevante para las llamadas fijo-móvil era la terminación de comunicaciones en cada red móvil existente en el territorio nacional, al tener cada proveedor el monopolio sobre dichas llamadas. Adicionalmente, se estableció un tope a la tarifa para este tipo de llamadas.

Tal situación fue ratificada al expedir la Resolución CRT 2058/09 mediante la cual se definieron las condiciones para determinar los mercados relevantes, la lista de mercados relevantes y la lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, dentro de las cuales se incluyó el mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional».

Posteriormente, la Ley 1341/09 incorporó en el marco legal el régimen de habilitación general, al cual se han acogido los operadores móviles en la medida que han finalizado sus concesiones, lo que implica que a partir de ese momento ya no son responsables o titulares de las llamadas Fijo Móvil.

En 2016, se realizó la última revisión del mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional» y del tope tarifario asociado. Para ese momento el operador Colombia Móvil era el único que mantenía la titularidad de las llamadas Fijo Móvil, por lo que se decidió mantener dicho mercado en la lista de mercados relevantes y su regulación asociada.

Sin embargo, desde noviembre de 2022, Colombia Móvil se acogió al régimen de habilitación general. En consecuencia, ningún operador móvil es titular de las llamadas fijo móvil. Por tanto, desapareció el principal factor o condición que permitió la identificación de ese mercado y su inclusión en la lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

En este sentido, ya no es pertinente mantener en la lista de mercados relevantes ni en la lista de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante el mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional». Esto implica también la eliminación de la regulación asociada al tope tarifario que, en el pasado, debían observar los operadores móviles para este tipo de llamadas.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 213 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



En concordancia, se elimina el numeral "3. Mercados minoristas de terminación", dado que ya no existiría ningún mercado en esta categoría tras la eliminación del mercado relevante de terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Anexo 3.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ANEXO 3.1. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES**

**1. Mercados minoristas definidos con alcance municipal**

<b>Mercado relevante</b>	<b>Servicios que conforman el mercado</b>
1.1. Voz saliente local y nacional.	Voz fija y Servicios Móviles.
1.2. Acceso a Internet fijo residencial para los municipios con desempeño alto-moderado, incipiente y bajo.	Internet fijo para el segmento residencial.
1.3. Acceso a Internet fijo residencial para los municipios con desempeño limitado.	Internet fijo para el segmento residencial e Internet móvil.
1.4. Acceso a Internet fijo corporativo.	Internet fijo para el segmento corporativo.
1.5. Paquete de servicios Dúo Play 1 para el segmento residencial.	Paquete que incluye telefonía fija + Internet fijo para el segmento residencial.
1.6. Paquete de servicio Dúo Play 2 para el segmento residencial.	Paquete que incluye televisión por suscripción + Internet fijo para el segmento residencial.
1.7. Paquete de servicios Triple Play para el segmento residencial.	Paquete que incluye televisión por suscripción + Internet fijo + telefonía fija para el segmento residencial.
1.8. Televisión multicanal en municipios con desempeño alto-moderado.	Televisión por suscripción.
1.9. Televisión multicanal en municipios con desempeño incipiente, bajo y limitado.	Televisión por suscripción y televisión comunitaria.

**2. Mercados minoristas definidos con alcance nacional**

<b>Mercado relevante</b>	<b>Servicios que conforman el mercado</b>
2.1. Voz saliente móvil.	Voz móvil, SMS y MMS.
2.2. Voz saliente de larga distancia internacional.	Voz fija, Servicios Móviles y plataformas OTT para realizar llamadas.
2.3. Internet móvil.	Internet móvil.
2.4. Servicios Móviles.	Paquete que incluye voz saliente móvil, SMS/MMS e Internet móvil.
2.5. Distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional	Emisión de contenidos de los canales de televisión abierta nacional.



<i>operados por privados, con alcance nacional</i> [1].	
<p>[1]Nota: Este mercado hace parte de un mercado de dos lados no transaccional con dos mercados de producto relevantes separados.</p> <p><b>3. Mercados minoristas de terminación</b></p> <p><b>3.1. Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional.</b></p> <p><b>3.4. Mercados mayoristas</b></p> <p><b>3.4.1. Mercados Mayoristas de Terminación.</b></p> <p><b>3.4.1.A. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país.</b></p> <p><b>3.4.1.B. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-fijo en cada municipio del país.</b></p> <p><b>3.4.1.C. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-móvil en todo el territorio nacional.</b></p> <p><b>3.4.1.D. Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional.</b></p> <p><b>3.4.2. Mercado Mayorista Portador en cada municipio del país.</b></p> <p><b>3.4.3. Mercado Mayorista de acceso y originación móvil - en todo el territorio nacional.</b></p> <p><b>3.4.4. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional.</b></p> <p><b>3.4.5. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta regional, con alcance nacional.</b></p> <p>La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.</p>	

### **ANEXO 3.2. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.**

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución del mercado

**Justificación:** Si bien la revisión de los mercados mayoristas definidos por la CRC requiere de la realización de análisis de fondo y aplicación de metodologías que para la mayoría de mercados exceden el alcance del presente proyecto de simplificación, se observa que particularmente para el caso del mercado mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional se presenta un decaimiento significativo en el uso de dicho producto, lo cual se atribuye a las nuevas dinámicas de consumo de los usuarios en plataformas OTT y comunicaciones basadas en IP. Por tanto, se observa procedente retirar este mercado mayorista del listado contenido en el Anexo 3.2.

Adicionalmente, acorde con lo expuesto respecto al mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional» en la simplificación propuesta al Anexo 3.1., se debe también retirar este mercado de la lista de mercados susceptibles de regulación ex ante.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Anexo 3.2 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ANEXO 3.2. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.**

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p><b>Página 215 de 252</b></p>
	<p>Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia</p>	<p>Fecha de revisión: 19/12/2024</p>
<p>Versión No. 4</p>	<p>Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de vigencia: 31/10/2024</p>



- Servicios móviles (2.4. del ANEXO 3.1.)
- ~~Terminación de llamadas fijo – móvil en todo el territorio nacional. (3.1. del ANEXO 3.1.)~~
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo – fijo en cada municipio del país. (3.1.A. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil – fijo en cada municipio del país. (3.1.B. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil en todo el territorio nacional. (3.1.C. del ANEXO 3.1.)
- ~~Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional. (1.1.D. del ANEXO 3.1.)~~
- Mercado Mayorista de acceso y originación - en todo el territorio nacional (3.3. del ANEXO 3.1.).
- Mercado Mayorista Portador (3.2. del ANEXO 3.1.) en cada uno de los municipios listados a continuación:

Número	Código municipio DIVIPOLA	Departamento	Municipio
1	91405	Amazonas	La Chorrera (CD)
2	91001	Amazonas	Leticia
3	05038	Antioquia	Angostura
4	05055	Antioquia	Argelia
5	05086	Antioquia	Belmira
6	05113	Antioquia	Buriticá
7	05125	Antioquia	Caicedo
8	05138	Antioquia	Cañasgordas
9	05142	Antioquia	Caracolí
10	05206	Antioquia	Concepción
11	05282	Antioquia	Fredonia
12	05306	Antioquia	Giraldo
13	05315	Antioquia	Guadalupe
14	05353	Antioquia	Hispania
15	05390	Antioquia	La Pintada
16	05411	Antioquia	Liborina
17	05475	Antioquia	Murindó
18	05501	Antioquia	Olaya
19	05543	Antioquia	Peque
20	05576	Antioquia	Pueblorrico
21	05585	Antioquia	Puerto Nare
22	05591	Antioquia	Puerto Triunfo
23	05642	Antioquia	Salgar
24	05658	Antioquia	San José de La Montaña
25	05664	Antioquia	San Pedro de Los Milagros



26	05686	Antioquia	Santa Rosa de Osos
27	05736	Antioquia	Segovia
28	05789	Antioquia	Támesis
29	05792	Antioquia	Tarso
30	05819	Antioquia	Toledo
31	05873	Antioquia	Vigía del Fuerte
32	05887	Antioquia	Yarumal
33	05890	Antioquia	Yolombó
34	81220	Arauca	Cravo Norte
35	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
36	08372	Atlántico	Juan de Acosta
37	13030	Bolívar	Altos del Rosario
38	13052	Bolívar	Arjona
39	13062	Bolívar	Arroyohondo
40	13140	Bolívar	Calamar
41	13188	Bolívar	Cícuco
42	13222	Bolívar	Clemencia
43	13430	Bolívar	Magangué
44	13433	Bolívar	Mahates
45	13458	Bolívar	Montecristo
46	13620	Bolívar	San Cristóbal
47	13647	Bolívar	San Estanislao
48	13657	Bolívar	San Juan Nepomuceno
49	13683	Bolívar	Santa Rosa
50	13760	Bolívar	Soplaviento
51	13780	Bolívar	Talagüa Nuevo
52	13810	Bolívar	Tiquisio
53	13873	Bolívar	Villanueva
54	15090	Boyacá	Berbeo
55	15109	Boyacá	Buenavista
56	15114	Boyacá	Busbanzá
57	15215	Boyacá	Corrales
58	15367	Boyacá	Jenesano
59	15425	Boyacá	Macanal
60	15464	Boyacá	Mongua
61	15494	Boyacá	Nuevo Colón
62	15537	Boyacá	Paz de Río
63	15572	Boyacá	Puerto Boyacá



64	15676	Boyacá	San Miguel de Sema
65	15690	Boyacá	Santa María
66	15696	Boyacá	Santa Sofía
67	15686	Boyacá	Santana
68	15753	Boyacá	Soatá
69	15835	Boyacá	Turmequé
70	17013	Caldas	Aguadas
71	17433	Caldas	Manzanares
72	17541	Caldas	Pensilvania
73	18756	Caquetá	Solano
74	85015	Casanare	Chámeza
75	85230	Casanare	Orocué
76	19290	Cauca	Florencia
77	19364	Cauca	Jambaló
78	27006	Chocó	Acandí
79	27160	Chocó	Cértegui
80	27600	Chocó	Río Quito
81	27800	Chocó	Unguía
82	23189	Córdoba	Ciénaga de Oro
83	23417	Córdoba	Lorica
84	23586	Córdoba	Purísima de La Concepción
85	23660	Córdoba	Sahagún
86	23670	Córdoba	San Andrés Sotavento
87	25040	Cundinamarca	Anolaima
88	25086	Cundinamarca	Beltrán
89	25281	Cundinamarca	Fosca
90	25293	Cundinamarca	Gachalá
91	25299	Cundinamarca	Gama
92	25335	Cundinamarca	Guayabetal
93	25407	Cundinamarca	Lenguazaque
94	25438	Cundinamarca	Medina
95	25491	Cundinamarca	Nocaima
96	25572	Cundinamarca	Puerto Salgar
97	25662	Cundinamarca	San Juan de Rioseco
98	25769	Cundinamarca	Subachoque
99	25777	Cundinamarca	Supatá
100	25815	Cundinamarca	Tocaima
101	25841	Cundinamarca	Ubaque



102	25845	Cundinamarca	Une
103	94886	Guainía	Cacahual (CD)
104	94001	Guainía	Inírida
105	94883	Guainía	San Felipe (CD)
106	95015	Guaviare	Calamar
107	41006	Huila	Acevedo
108	41530	Huila	Palestina
109	41770	Huila	Suaza
110	44078	La Guajira	Barrancas
111	44098	La Guajira	Distracción
112	44110	La Guajira	El Molino
113	47170	Magdalena	Chibolo
114	47268	Magdalena	El Retén
115	47545	Magdalena	Pijiño del Carmen
116	47570	Magdalena	Pueblviejo
117	47707	Magdalena	Santa Ana
118	47720	Magdalena	Santa Bárbara de Pinto
119	47798	Magdalena	Tenerife
120	50110	Meta	Barranca de Upía
121	50313	Meta	Granada
122	50350	Meta	La Macarena
123	50330	Meta	Mesetas
124	50573	Meta	Puerto López
125	50680	Meta	San Carlos de Guaroa
126	50370	Meta	Uribe
127	52019	Nariño	Albán
128	52207	Nariño	Consacá
129	52418	Nariño	Los Andes
130	52435	Nariño	Mallama
131	54480	Norte de Santander	Mutiscua
132	54498	Norte de Santander	Ocaña
133	54520	Norte de Santander	Pamplonita
134	54599	Norte de Santander	Ragonvalia
135	86219	Putumayo	Colón
136	86001	Putumayo	Mocoa
137	86573	Putumayo	Puerto Leguizamó
138	86755	Putumayo	San Francisco



139	86749	Putumayo	Sibundoy
140	66383	Risaralda	La Celia
141	68051	Santander	Aratoca
142	68160	Santander	Cepitá
143	68179	Santander	Chipatá
144	68209	Santander	Confines
145	68245	Santander	El Guacamayo
146	68327	Santander	Güepsa
147	68377	Santander	La Belleza
148	68418	Santander	Los Santos
149	68502	Santander	Onzaga
150	68686	Santander	San Miguel
151	68689	Santander	San Vicente de Chucurí
152	68755	Santander	Socorro
153	70110	Sucre	Buenavista
154	70235	Sucre	Galeras
155	70265	Sucre	Guaranda
156	70473	Sucre	Morroa
157	70678	Sucre	San Benito Abad
158	70820	Sucre	Santiago de Tolú
159	73030	Tolima	Ambalema
160	73124	Tolima	Cajamarca
161	73217	Tolima	Coyaima
162	73408	Tolima	Lérida
163	73671	Tolima	Saldaña
164	73861	Tolima	Venadillo
165	76041	Valle del Cauca	Ansermanuevo
166	76109	Valle del Cauca	Buenaventura
167	76497	Valle del Cauca	Obando
168	76670	Valle del Cauca	San Pedro
169	76828	Valle del Cauca	Trujillo
170	99001	Vichada	

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

## ANEXO 5.1-A. CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES

**Criterio de simplificación que cumple:** Evolución tecnológica.

**Justificación:** Tal como se explica en el análisis desarrollado respecto del Artículo 5.1.3.1: (i) es evidente la tendencia a la migración del tráfico de voz de 3G a 4G, (ii) que la Resolución

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 220 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



CRC 6890 de 2022 estableció que la medición de indicadores de calidad para llamadas en tecnología 3G no requiere control o verificación de parte de MINTIC, y por tanto, (iii) es posible retirar de la regulación la obligación de medición y reporte de indicadores para el servicio de telefonía móvil, en lo que respecta a redes 3G.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la metodología de medición de los indicadores de calidad para redes 3G se encuentra establecida en el Literal B1 del Anexo 5.1-A, es pertinente programar su derogatoria o eliminación para enero de 2026.

Esta eliminación también es acorde con la modificación del artículo 5.1.3.1. y del Formato T.2.2.

### **Propuesta regulatoria:**

Modificar el Anexo 5.1.A del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

#### **ANEXO 5.1-A. CONDICIONES DE CALIDAD PARA SERVICIOS MÓVILES**

*Todos los indicadores para los servicios de telecomunicaciones móviles serán medidos considerando los siguientes aspectos generales:*

*- Deben partir de mediciones basadas en contadores obtenidos de los gestores de desempeño de red sobre los servicios o elementos de red a evaluar.*

*- El PRST podrá descontar de las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1° de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios.*

*- El PRST podrá descontar de las mediciones otros días atípicos por caso fortuito o fuerza mayor o hecho atribuible a un tercero.*

#### **INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE VOZ.**

##### **A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE.**

*Para el cálculo de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.1 de la presente resolución, las mediciones deberán realizarse en cada uno de los días del mes y en la hora de tráfico pico de voz para cada sector de cada una de las tecnologías de acceso a radio, respectivamente.*

*El valor del indicador para cada día del mes será el resultado de la sumatoria de los valores obtenidos para cada uno de los sectores que hacen parte del respectivo ámbito geográfico para el cual se efectuará el cálculo. Posteriormente, el valor del indicador será el resultado del promedio aritmético de los valores obtenidos en cada uno de los días del mes para cada ámbito geográfico de reporte. El resultado de este promedio aritmético será calculado mensualmente y reportado trimestralmente teniendo en cuenta una precisión mínima de dos cifras decimales.*

*El reporte de los indicadores de calidad del servicio definidos en el artículo 5.1.3.1 de la presente resolución deberá realizarse de acuerdo con la siguiente discriminación:*

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 221 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



i) Por cada municipio, sin perjuicio de la categorización a la cual corresponda.

ii) Por división administrativa (localidades, municipios o comunas, de acuerdo con el ordenamiento territorial de cada municipio), en municipios que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes, de acuerdo con las proyecciones de población del DANE para cada año.

Para aquellos municipios o localidades que cuenten con estaciones base con transmisión satelital y estaciones base con otros medios de transmisión, se deberá reportar el municipio por separado, es decir un registro para las estaciones base con transmisión satelital y un registro diferente para las demás estaciones.

## **B. INDICADORES TÉCNICOS PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**

### **~~B.1. PARA REDES DE ACCESO MÓVILES DE TERCERA GENERACIÓN O 3G (UTRAN)~~**

#### **~~B.1.1. PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA NO EXITOSOS EN LA RED DE ACCESO PARA 3G (%INT\_FALL\_3G)~~**

##### **~~DEFINICIÓN~~**

~~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 tecnología 3G.~~

##### **~~PARÁMETROS Y CÁLCULO DEL INDICADOR~~**

~~El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:~~

$$\del{\%INT\_FALL\_3G = 100 \times \left( 1 - \frac{\sum \text{Éxitos\_RRC} \times \sum \text{Éxitos\_RAB}}{\sum \text{Intentos\_RRC} \times \sum \text{Intentos\_RAB}} \right)}$$

~~Donde:~~

~~Éxitos RRC es el número de establecimientos exitosos de canales de señalización asociados a llamadas de voz, obtenido como la suma de los éxitos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.~~

~~Intentos RRC es el número total de intentos de establecimiento de canales de señalización asociados a llamadas de voz, obtenido como la suma de los intentos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.~~

~~Éxitos RAB es el número de establecimientos exitosos de canales de tráfico asociados a llamadas de voz, obtenido como la suma de los éxitos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.~~

~~Intentos RAB es el número total de intentos de establecimiento de canales de tráfico asociados a llamadas de voz, obtenido como la suma de los intentos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.~~

~~El cálculo del indicador deberá realizarse por cada sector de estación base identificando de manera precisa los contadores obtenidos de los gestores de desempeño y las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.1.3 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 222 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



~~El indicador de porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso 3G se debe medir y reportar de manera informativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.1 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V, por tanto, no se exigirá el cumplimiento de valor objetivo para este indicador.~~

### ~~**B.1.2. PORCENTAJE TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS PARA 3G (%DC\_3G) DEFINICIÓN**~~

~~Porcentaje de llamadas entrantes y salientes de la red de tecnología 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.~~

### ~~**PARÁMETROS Y CÁLCULO DEL INDICADOR**~~

~~El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:~~

$$\del{\%DC(3G) = \frac{\text{Llamadas terminadas sin intención}}{\text{Total de llamadas completadas con éxito}} \times 100}$$

~~Donde:~~

~~Llamadas terminadas sin intención: Es el número total de llamadas interrumpidas en el sector 3G debido a causas del proveedor, obtenido como la suma de las llamadas que luego de haber tenido asignación de canal de tráfico fueron interrumpidas por causas atribuibles a la red del proveedor, y aquellas que finalizaron luego de un proceso no exitoso de handover.~~

~~Total de llamadas completadas con éxito: Es el número total de llamadas que son completadas en el sector 3G, obtenido como la suma de las llamadas que obtuvieron asignación de canal de tráfico, incluyendo aquellas que ingresaron por todos los procesos de handover (Incoming).~~

~~El cálculo del indicador deberá realizarse por cada sector 3G identificando de manera precisa los contadores obtenidos de los gestores de desempeño y las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.1 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V.~~

~~El indicador de porcentaje total de llamadas caídas en la red de acceso 3G se debe medir y reportar de manera informativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.1 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V, por tanto, no se exigirá el cumplimiento de valor objetivo para este indicador.~~

### ~~**B.2. PARA REDES DE ACCESO MÓVILES DE CUARTA GENERACIÓN O 4G (E-UTRAN):**~~

~~El cálculo y reporte de los indicadores de porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos y el porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas, deberá realizarse en todos aquellos municipios categorizados como Zona 1 según lo previsto en el Título I de la presente resolución.~~

~~Los PRST deberán calcular y reportar los indicadores de porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos y el porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas en los municipios categorizados como Zona 2 según lo previsto en el Título I de la presente resolución, siempre que del total del tráfico de voz en esta Zona se curse más del 12% de llamadas de voz mediante redes de acceso móviles de cuarta generación (VoLTE).~~

### ~~**B.2.1. Porcentaje de intentos de llamada (VoLTE) no exitosos. (%INT\_FALL\_4G\_VoLTE)**~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 223 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



### DEFINICIÓN

Relación porcentual entre la cantidad de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE que logran ser establecidos, y la cantidad total de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) para el servicio VoLTE para cada sector de tecnología 4G.

### PARÁMETROS Y CÁLCULO DEL INDICADOR

Porcentaje de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE no exitosos. El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\%INT\_FALL\_4G\_VoLTE = \left( 1 - \frac{\sum \text{Éxitos E - RAB para el servicio VoLTE}}{\sum \text{Intentos E - RAB para el servicio VoLTE}} \right) * 100$$

Donde:

**Éxitos E - RAB para el servicio VoLTE:** Es el número de establecimientos exitosos de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE, obtenido como la suma de los éxitos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

**Intentos E - RAB para el servicio VoLTE:** Es el número total de intentos de establecimiento de canales de tráfico E-RAB para el servicio VoLTE, obtenido como la suma de los intentos registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

### **B.2.2. Porcentaje total de llamadas (VoLTE) caídas. (%DC\_IMS\_4G)**

### DEFINICIÓN

Tasa que mide la frecuencia con la que un usuario final de manera anormal pierde canales de tráfico E-UTRAN Radio Access Bearer (E-RAB) con datos en el buffer del servicio VoLTE durante el tiempo en que este es usado.

### PARÁMETROS Y CÁLCULO DEL INDICADOR

El cálculo del indicador se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:  
Tasa de llamadas (VoLTE) caídas:

$$\%DC\_VoLTE = \frac{\sum E - RAB VoLTE terminados anormalmente}{\text{Tiempo activo de los E - RAB}} * 100$$

Donde:

**E - RAB VoLTE terminados anormalmente:** Es el número E-RAB que fueron liberados en el sector 4G debido a causas del proveedor y que estaban almacenando datos VoLTE en memoria a la espera de ser transmitidos, obtenido como la suma del número de liberaciones anormales registradas en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

**Tiempo activo de los E - RAB:** Es la suma del tiempo en el cual los canales E-RAB para el servicio VoLTE se encontraban activos transmitiendo datos en cualquier sentido, obtenido como

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 224 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



la suma de tiempos de actividad registrados en cada celda que haga parte del respectivo ámbito geográfico de reporte.

El cálculo del indicador deberá realizarse por cada sector de estación base identificando de manera precisa los contadores obtenidos de los gestores de desempeño y las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos, de conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO 5.1.3.1. del CAPÍTULO 1 TÍTULO V.

**C. FASES DE MERCADO Y ZONAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES.** Para la determinación de las zonas y fases de mercado que le son aplicables a los indicadores definidos en los literales B.1 y B.2 del presente Anexo y contenidos en el artículo 5.1.3.1, se deben considerar los siguientes criterios:

- La zona a la que pertenece cada ámbito geográfico, y
- La fase de mercado.

### C.1. ZONAS

Para cada ámbito geográfico se aplica un valor objetivo de los indicadores de manera diferencial según la clasificación de dichos ámbitos en tres (3) zonas, denominadas como: Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital. Las definiciones de cada una de la Zonas pueden ser consultadas en el Título I.

### C.2. FASES DE MERCADO

#### C.2.1. DEFINICIÓN DE LAS FASES

Cada PRSTM de acuerdo con su estrategia de mercado podrá determinar las fases a nivel de zona o de ámbito geográfico.

Cuando el criterio acogido sea por zona, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse, así:

- Zona 1
- Zona 2
- Zona Satelital

Cuando el criterio acogido sea por ámbito geográfico, la discriminación a considerarse para la identificación de la fase de mercado deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en literal A del Anexo 5.1-A.

Las fases de mercado se describen a continuación:

**Introducción:** Esta fase inicia con el lanzamiento comercial de una nueva tecnología de red de acceso y viene acompañada de la necesidad de que los usuarios adquieran equipos terminales móviles (ETM) que implementen la nueva tecnología.

**Crecimiento:** Para redes 4G en adelante esta fase inicia cuando el análisis del tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia creciente y supera el 5% del total.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 225 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**Madurez:** Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia creciente y supera el 12% del total.

**Declive:** Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 36% del total.

**Desmante:** Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 18% del total.

**Apagado:** Esta fase inicia cuando el tráfico de voz o su equivalente tiene una tendencia decreciente y es inferior al 5% del total. Los operadores deben haber advertido con por lo menos seis meses de anticipación a los usuarios, que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada y ofrecer opciones para la sustitución de equipos terminales. Si el usuario no cambia o sustituye el equipo, ante la imposibilidad de la prestación del servicio, el contrato se dará por terminado al cumplirse dicho plazo.

### **C.2.2. METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL TRÁFICO DE VOZ PARA APLICACIÓN DE FASES DE MERCADO**

Con el fin de identificar la fase de mercado en que se encuentra cada tecnología, el PRSTM deberá calcular mensualmente y reportar trimestralmente el porcentaje de tráfico por tecnología para cada zona o ámbito geográfico, a través de la siguiente metodología:

i) El PRSTM deberá tener una base de datos en donde indique el nombre de cada estación base, el identificador de cada uno de los sectores de estación base, ubicación de la estación base (compuesto por el código DIVIPOLA del DANE para departamento y municipio), el tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G), el tráfico cursado y la Zona a la que pertenece (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital) de acuerdo con el ámbito geográfico. Dicha información deberá ser reportada al MinTIC a través de los mecanismos que este Ministerio determine, durante los quince días calendario después de finalizado cada trimestre.

ii) El tráfico cursado para cada uno de los sectores de estación base deberá corresponder a la ocupación de canales de voz para cada una de las tecnologías de acceso a radio 2G y 3G para las 24 horas del día y para todos los días de cada mes y para redes de acceso 4G el volumen de tráfico para QCI-1 y QCI-5 en Megabytes tanto de subida (Uplink) como de bajada (Downlink).

iii) Para las mediciones de tráfico de datos provenientes de las redes de 4G para voz (QCI-1 y QCI-5), se deberá pasar de MB a su equivalente en Erlangs hora, para lo cual el PRSTM podrá hacer uso de las fórmulas propuestas por sus proveedores de tecnología o proceder a estimar el tráfico equivalente de 4G mediante la siguiente regla de conversión:

$$\text{TráficoVoz4GEquivalente} = \frac{\sum(\text{Uplink}_{\text{QCI-1}} + \text{Downlink}_{\text{QCI-1}} + \text{Uplink}_{\text{QCI-5}} + \text{Downlink}_{\text{QCI-5}})}{33,34}$$

iv) El porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, 4G) y Zona (Zona 1, Zona 2 y Zona Satelital) o ámbito geográfico, el cual permitirá determinar la fase de mercado, se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje}(r, z) = \frac{\sum \text{Subtotal}_{(r,z)}}{\sum \text{Subtotal}_{(2G,z)} + \sum \text{Subtotal}_{(3G,z)} + \sum \text{Subtotal}_{(4G,z)}} * 100\%$$

Donde:

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 226 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



- r: Identifica el tipo de red: 2G, 3G, 4G y  
- z: Identifica el tipo de zona o de ámbito geográfico considerado los criterios indicados en el literal C.2.1 del presente Anexo.

v) Cuando el criterio acogido para determinar la fase sea por ámbito geográfico, el PRSTM deberá reportar al MinTIC a través de los mecanismos que este Ministerio determine, durante los quince días calendario después de finalizado cada mes, el porcentaje de tráfico por tipo de tecnología de red de acceso (2G, 3G, y 4G) para cada ámbito geográfico.

Para la identificación de la fase, el porcentaje de tráfico debe mantener una tendencia creciente o decreciente en los tres meses anteriores al mes de reporte del indicador.

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

## **ANEXO 5.1-B. CONDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS FIJOS**

**Criterio de simplificación que cumple:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria

**Justificación:** Se incluye el plan ofrecido en la metodología de medición y reporte sobre el número de pruebas requeridas con el fin de dar mayor comparabilidad entre los planes de los operadores.

**Propuesta regulatoria:**

Modificar el Anexo 5.1.B del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

### **ANEXO 5.1-B. CONDICIONES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ~~DATOS~~ INTERNET FIJOS**

#### **A. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y REPORTE**

Los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, para todos los segmentos, excepto el segmento corporativo, deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio de acuerdo con el contenido de la Guía ETSI EG 202 057 parte 4 V1.2.1 (2008-07), y teniendo en cuenta los criterios que se definen a continuación.

El ámbito de medición de los parámetros será la totalidad del territorio donde el PRST preste sus servicios, y los parámetros de calidad se medirán separadamente para las diferentes tecnologías de acceso a servicios de datos ofrecidas al usuario final.

El sistema de medición del nivel de calidad del servicio de datos deberá estar debidamente documentado y desarrollado en forma suficiente para permitir su inspección y seguimiento por parte de la entidad competente de vigilancia, inspección y control. El documento que contiene la descripción general de la red de datos del ISP, así como la definición de la cantidad de muestras a tomar y el sustento para su distribución, así como los protocolos empleados para la medición de los indicadores, debe ser remitido trimestralmente a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización del trimestre.

Las mediciones se realizarán sobre tráfico específico de pruebas que compartirá los recursos de red del PRST con el tráfico real. Para esto se requiere de un servidor de pruebas y computadores (clientes) de pruebas con el software apropiado, según las especificaciones de la Guía ETSI EG 202 057 P4 V1.2.1 (2008-07). Las transmisiones de prueba deben ser establecidas entre los

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 227 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



diferentes PC o clientes de pruebas, y el servidor para adelantar las mediciones de los parámetros previamente definidos.

#### **A.1. Área de cobertura del sistema y servidores de pruebas**

Se entiende como servidor de pruebas el equipo dentro del dominio del ISP encargado de la realización de series de pruebas desde el lado de red, para un servicio dado.

El área de cobertura corresponde al área donde se encuentran los clientes actuales de servicios de datos provistos por el PRST, y la misma puede tener diferentes niveles geográficos dependiendo de la realidad de la red del proveedor, es decir a nivel local o departamental, por ejemplo.

De acuerdo con el modelo de referencia del anexo B de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07), el servidor de pruebas debe conectarse al primer Gateway que sustenta la interconexión entre la red del ISP y la red de acceso empleada.

Pueden ubicarse diversos servidores de pruebas en el área donde pueden estar los clientes de pruebas cuyas muestras representan la totalidad de los clientes a medir. El PRST podrá ubicar servidores de pruebas en niveles jerárquicos superiores dentro de su arquitectura de red, siempre que el área cubierta por diferentes servidores de pruebas no se solape entre sí.

#### **A.2. Clientes de pruebas**

El cliente de pruebas es la funcionalidad encargada de la realización de series de pruebas, desde el lado del cliente, para un servicio dado. No debe confundirse con el concepto de usuario o cliente.

Un mismo computador puede contener diferentes clientes de pruebas si se emplea para la realización de medidas de varios servicios. Ver Anexos A y B de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07).

Para el caso de los servicios de datos a través de ubicaciones fijas provistos con acceso satelital el cliente de pruebas puede emplear los equipos en las premisas del cliente (CPE).

Todos los proveedores que implementen un sistema de medición tendrán una cantidad de clientes de prueba relacionados con cada área y servicio acorde a la cantidad de muestras requeridas.

#### **A.3. Número de pruebas requeridas**

La medición de los indicadores debe garantizar una representatividad estadística a nivel nacional, por plan ofrecido y por tecnología de acceso, de 95% y un error no mayor a 5%. El número de muestras para cada tecnología de acceso debe realizarse de acuerdo con los criterios contenidos en el anexo C de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07). La distribución de muestras en los municipios en donde el PRST preste servicios deberá realizarse de manera proporcional a la participación que el PRST ostente en cada municipio.

#### **A.4. Período de medición**

A fin de determinar los niveles de tráfico característicos de cada franja horaria, los proveedores incluirán en la documentación de sus sistemas de medidas el perfil de tráfico característico de su red correspondiente a un intervalo de una semana.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 228 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Las mediciones de cada servicio se deben realizar por lo menos tres veces en el trimestre, en donde cada medición debe representar el intervalo de una semana calendario (lunes a domingo), en observancia de lo indicado en el anexo E de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07). El reporte de los indicadores debe ser realizado para cada tecnología de acceso que posea el PRST.

## **B. INDICADORES**

El alcance de estos parámetros está limitado al acceso mismo entre el usuario y el proveedor de acceso a Internet, y la disponibilidad y confiabilidad del acceso. La calidad extremo a extremo de los servicios o aplicativos utilizados a través de la conexión están fuera del alcance de la Guía ETSI.

### **B.1. RETARDO EN UN SENTIDO (RET)**

El retardo en un sentido es la mitad del tiempo, medido en milisegundos, que se requiere para realizar un Ping (ICMP Echo request/reply) hacia una dirección IP válida. Para el cálculo del indicador «Retardo en un sentido» se obtiene a partir de la medición de la media del retardo en milisegundos y la desviación estándar del mismo. Las estadísticas se calculan de acuerdo con lo establecido en los anexos B y C de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07).

### **B.2. VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS ALCANZADA (VTD)**

Corresponde a las velocidades máxima, media y mínima, medidas en Mbps, con que los datos fueron transferidos en los sentidos de carga y de descarga entre el servidor de pruebas y el cliente de pruebas, durante periodos de tiempo determinados. El indicador estará referido a velocidades efectivas, al menos en aplicaciones de navegación Web, FTP y correo electrónico.

El indicador «Velocidad de transmisión de datos alcanzada», se calcula dividiendo el tamaño del archivo de prueba entre el tiempo de transmisión requerido para una transmisión completa y libre de errores. Método de medición contenido en la sección 5.2 de la Guía ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07).

## **C. VALOR OBJETIVO DE CALIDAD**

### **C.1. ACCESOS DIFERENTES AL SATELITAL**

Para efectos del cumplimiento trimestral de los valores objetivo de los indicadores definidos en los literales B.1 y B.2 del presente Anexo, se establecen los siguientes valores:

<b>VTD NACIONAL</b>	<b>RET NACIONAL</b>
Velocidades mínimas de carga y descarga (campo 7 del literal A del Formato T.2.4) deben ser iguales o superiores a la información de la velocidad ofrecida de carga y descarga, respectivamente, del plan contratado (campo 4 del literal A del del Formato T.2.4.)	50 milisegundos

### **C.2. ACCESO SATELITAL**

Para efectos del cumplimiento trimestral de los valores objetivo de los indicadores definidos en los literales B.1 y B.2 del presente Anexo, se establecen los siguientes valores:



<b>VTD</b>	<b>RET</b>
<i>Velocidades medias de carga y descarga (campo 6 del literal A del Formato T.2.4) deben ser iguales o superiores a la información de la velocidad ofrecida de carga y descarga, respectivamente, del plan contratado (campo 4 del literal A del Formato T.2.4.)</i>	<i>700 milisegundos</i>

La presente disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### 7.1.2. Disposiciones regulatorias objeto de eliminación

En esta sección se enlistarán las disposiciones de la regulación de comunicaciones que como resultado de la aplicación de la metodología de simplificación serán eliminadas.

<b>Artículo / Definición</b>	<b>Criterio de simplificación</b>	<b>Justificación</b>
ACCESO CONMUTADO	Evolución Tecnológica	El acceso conmutado es cada vez menos usado en Colombia pues se prefieren accesos a través de fibra óptica y otras tecnológicas, de modo que la definición ya no resulta útil.
DATO PERSONAL PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	Duplicidad normativa	La Ley 1581 de 2012 ya establece la definición de dato personal.
FIRMA DIGITAL	Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria / Duplicidad normativa	No es necesario que la definición esté incluida por cuanto las referencias a firmas digitales en la regulación general remiten a las recomendaciones de X.1121 y X1122 de la UIT. Adicionalmente, el artículo 2 de la Ley 527 de 1999 ya establece una definición de firma digital.
GRUPOS EMPRESARIALES	Duplicidad normativa	La definición de grupo empresarial ya está establecida en la Ley 222 de 1995.
LICENCIA DE TELEVISIÓN COMUNITARIA	Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria	La definición no es indispensable para el entendimiento regulatorio, pues equivale a la noción genérica de autorización para la prestación del servicio, sin perjuicio de que actualmente se aplica el régimen de habilitación general establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.
PCS	Cambio en norma de rango superior	La Ley 555 de 2000, que regulaba la prestación de los Servicios de Comunicación Personal (PCS) fue derogada por el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009.
PORTABILIDAD NUMÉRICA	Duplicidad normativa	El artículo 1 de la Ley 1245 de 2008 ya contiene la definición de portabilidad numérica.
SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO	Evolución de Mercado	Dado que el artículo 2.1.23.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece el deber regulatorio de prestar este servicio adicional, será eliminado, no es necesario mantener una definición regulatoria.



Artículo / Definición	Criterio de simplificación	Justificación
TARJETA PREPAGO	Evolución Tecnológica / Evolución de mercado	Los diferentes operadores, dentro de los planes prepago, ofrecen recargas en línea y a través de otros canales, pero ya no utilizando tarjetas físicas, por lo que no es necesario mantener una definición regulatoria.
TIC	Duplicidad normativa	El artículo 6 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 ya contiene la definición de TIC.
USUARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA	Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria	No es necesaria una definición específica de «usuario en la portabilidad numérica», pues la definición de «usuario del servicio de comunicaciones» se ajusta a las disposiciones sobre portabilidad numérica vigentes.
ARTÍCULO 2.1.4.2.	Transitoriedad	La norma se refería a las cláusulas de permanencia incluidas en los contratos de servicios móviles celebrados antes del 1 de julio de 2014 y en los contratos de servicios fijos celebrados después del 27 de octubre de 2016, sin que sea necesaria en la actualidad.
ARTÍCULO 2.1.23.1. BLOQUEO DE LLAMADAS.	Evolución de mercado	Entre los años 2017 y 2022, según los datos proporcionados por Posdata, el tráfico de la telefonía local en Colombia, medido en minutos, experimentó una caída cercana al 93% <sup>22</sup> . Esta cifra evidencia un declive profundo en el uso de este servicio, que en el pasado fue central para las comunicaciones. Este cambio parece responder a una transformación en los hábitos de consumo, impulsada por la adopción de nuevas tecnologías y plataformas de comunicación más versátiles, como los servicios de mensajería instantánea y las llamadas por internet (VoIP).
ARTÍCULO 2.1.23.2. IDENTIFICADOR DE LLAMADAS	Evolución de mercado	Esta tendencia no es exclusiva de Colombia. De acuerdo con Statista Market Insights <sup>23</sup> , el número de suscriptores del servicio de voz fija a nivel mundial muestra una disminución sostenida. Entre 2017 y 2028, se proyecta una reducción global del 15% en este indicador, lo que refleja un cambio estructural en el mercado de las telecomunicaciones. Los avances tecnológicos y los cambios en las preferencias han contribuido significativamente al

<sup>22</sup> Datos de Tráfico Telefonía Local. Disponible en: <https://www.postdata.gov.co/dataset/telefon%C3%ADa-local/resource/bb2b4afe-f098-4c5d-819a-cba76337c3a9#{}>. Consultado el 30 de noviembre de 2024.

<sup>23</sup> Datos sobre "Suscripciones Telefónicas". Disponible en: <https://www.statista.com/outlook/tmo/communication-services/voice/worldwide#subscriptions>. Consultado el 30 de noviembre de 2024. En este caso, la variable "Suscripciones Telefónicas" muestra el número total histórico y pronosticado de suscripciones telefónicas fijas activas en el mundo para cada año. Esto incluye el número de líneas telefónicas fijas analógicas, suscripciones de voz sobre IP (VoIP), suscripciones de bucle local inalámbrico fijo (WLL), equivalentes de canales de voz ISDN y teléfonos públicos fijos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 231 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Artículo / Definición	Criterio de simplificación	Justificación
ARTÍCULO 2.1.23.3. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO	Evolución de mercado	declive de los servicios tradicionales de telefonía fija en múltiples regiones.  En este contexto, se eliminará la obligación para los operadores de ofertar servicios adicionales vinculados a la telefonía fija, considerando que esta tecnología enfrenta una demanda decreciente frente a las alternativas modernas. Esta medida busca alinear las regulaciones con las realidades del mercado, reduciendo cargas para los operadores y permitiéndoles enfocar recursos en tecnologías emergentes que mejor satisfagan las necesidades de sus usuarios actuales.
ARTÍCULO 2.1.23.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO.	Evolución de mercado	Esta eliminación no impide que los proveedores puedan seguir ofreciendo servicios adicionales asociados a la telefonía fija si así lo desean, sin estar condicionados por un mandato regulatorio, lo que además les permitiría enfocarse en nichos de mercado específicos donde la telefonía fija no esté perdiendo relevancia.
ARTÍCULO 2.1.23.5. SERVICIO DE ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS.	Evolución de mercado	Finalmente, resulta esencial establecer un régimen de transición que garantice una implementación ordenada de esta medida. Por esta razón, se fijará la obligación a cargo de los proveedores de informar de manera clara y oportuna a los usuarios que la prestación de este servicio ya no será una exigencia regulatoria, con el fin asegurar que los consumidores puedan tomar decisiones informadas respecto a los servicios que contratan.
ARTÍCULO 2.1.25.5. RED SOCIAL.	Evolución de mercado	Históricamente las redes sociales no han sido consideradas por los usuarios como un medio eficaz para presentar PQR. De acuerdo con el Dataflash 2024-012, únicamente el 1,7% de las PQR presentadas en el segundo semestre de 2023 se realizaron a través de estos medios, lo que demuestra su ineficacia.
ARTÍCULO 2.4.1.2. MONITOREO.	Transitoriedad	La norma establecía el monitoreo de las reglas sobre cláusulas de permanencia mínima celebradas antes del 1 de julio de 2014 (2.4.1.1.). Sin embargo, ese artículo fue derogado mediante la Resolución CRC 5586 de 2019, de modo que el deber de monitoreo de dichas reglas perdió sentido material.  En todo caso, dentro de las funciones legales de la CRC se encuentra la revisión y análisis de los mercados de telecomunicaciones para efectos del cumplimiento de su función regulatoria. Para ello se analizan diversos aspectos del funcionamiento de los mercados, como los precios, entre otros.
ARTÍCULO 2.4.2.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMAS VIGENTES.	Transitoriedad Duplicidad	Por un lado, las reglas del artículo contienen un régimen de transición que ya no resulta aplicable pues las cláusulas de permanencia mínimas pactadas en los contratos de servicios fijos y televisión por suscripción suscritos antes de la vigencia de la Resolución CRC 4930 de 2016 no se podían prorrogar o renovar.



<b>Artículo / Definición</b>	<b>Criterio de simplificación</b>	<b>Justificación</b>
		Por otro lado, las reglas establecidas en el artículo 2.4.2.1. se encuentran replicadas en el artículo 2.1.4.1., de modo que existe duplicidad normativa.
ARTÍCULO 2.4.2.2. MONITOREO.	Transitoriedad	<p>La norma establece el monitoreo de las reglas del régimen de transición (art. 2.4.2.1.) sobre cláusulas de permanencia mínima incluidas en contratos de servicios fijos y de televisión por suscripción celebrados antes de la vigencia de la Resolución CRC 4930 de 2016, en el cual se establecía que ya no se podían prorrogar o renovar tales cláusulas, por lo que el artículo sobre monitoreo pierde su finalidad.</p> <p>En todo caso, la vigilancia de la Ley 1480 de 2011 y del RPU emitido por la CRC se encuentra a cargo de la SIC. Además, dentro de sus funciones legales, la CRC ejerce el análisis y monitoreo del impacto de las medidas en los mercados de telecomunicaciones y, en consecuencia, en los usuarios de los servicios.</p>
ARTÍCULO 2.9.2.1. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.	Duplicidad normativa	Esta disposición reitera la obligación a cargo de los operadores de medir los indicadores de calidad, por lo que, en la medida en que las condiciones de calidad se encuentran contenidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, se ratifica la duplicidad del texto y, en consecuencia, la necesidad de derogarlo.
ARTÍCULO 3.1.5.1. OBLIGACIÓN DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN.	Duplicidad normativa / Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria	Existe duplicidad normativa dado que el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 7 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 ya establecen la facultad en cabeza de la CRC de requerir información a los operadores de servicios de telecomunicaciones y de servicios postales.
ARTÍCULO 3.1.5.3. MEDIDAS PARTICULARES	Duplicidad normativa	Los numerales 2, 3 y 4 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 ya establecen la posibilidad de expedir medidas regulatorias generales y particulares. Adicionalmente, el CPACA, norma aplicable a las actuaciones de la CRC, ya establece todas las reglas que rigen tales actuaciones administrativas.



Artículo / Definición	Criterio de simplificación	Justificación
ARTÍCULO 4.3.2.4. DE CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED FIJA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LDI	Evolución de mercado	Las condiciones económicas que justificaron en su momento la implementación de reglas específicas sobre cargos de acceso, aplicables en casos donde el operador de larga distancia y el operador nacional (ya sea fijo o móvil) pertenecen al mismo grupo empresarial, han cambiado significativamente.  Esto se debe a la creciente presión competitiva ejercida por las llamadas realizadas a través de plataformas OTT (Over-The-Top). En el marco del proyecto "Revisión de mercados fijos" <sup>24</sup> , la CRC concluyó que los servicios de telefonía fija, los servicios móviles y las aplicaciones de llamadas son sustitutos entre sí, generando una dinámica de competencia en el mercado de "voz saliente larga distancia internacional" que antes no existía <sup>25</sup> .
ARTÍCULO 4.3.2.9. DE CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED MÓVIL POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LDI	Evolución de mercado	En este nuevo contexto competitivo, cualquier intento por parte de operadores integrados verticalmente de trasladar costos adicionales a otros operadores o a los usuarios podría resultar ineficaz. Si esto se tradujera en tarifas más altas para los usuarios, es probable que estos opten rápidamente por migrar a alternativas más económicas y accesibles, como las plataformas OTT que operan a través de internet. Este efecto disciplinador sobre los precios reduce significativamente el riesgo de prácticas anticompetitivas y limita la necesidad de intervención regulatoria.
ARTÍCULO 4.3.2.11. NO APLICACIÓN DE LA REGLA MAYORISTA	Evolución de mercado	En consecuencia, los fundamentos que alguna vez justificaron la regulación específica en este segmento de mercado han perdido vigencia. Por ello, se procederá a eliminar las disposiciones regulatorias correspondientes, ya que la evolución del mercado y la adopción de nuevas tecnologías han mitigado las condiciones que antes exigían una intervención más estricta. En línea con esta decisión, y al eliminarse los artículos 4.3.2.4. y 4.3.2.9., se hace necesario también derogar el artículo 4.3.2.11., consolidando un marco regulatorio más coherente con las realidades actuales del sector.
ARTÍCULO 4.4.1.1. TOPE TARIFARIO PARA LAS LLAMADAS	Transitoriedad	Dado que, a la fecha, ningún operador móvil es titular de las llamadas fijo-móvil, el mercado «Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional» debe ser retirado de la lista de mercados relevantes. En consecuencia, también se elimina la

<sup>24</sup> Análisis adelantado por la CRC en el proyecto "Revisión de mercados de servicios fijos". Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3>.

<sup>25</sup> El mercado de voz saliente larga distancia internacional se redefinió en el marco del proyecto "Revisión de mercados de servicios fijos". Específicamente, allí se concluyó que en el mercado de voz saliente de LDI compiten los servicios de voz fija, los servicios móviles empaquetados (voz e internet móvil) y las aplicaciones móviles para realizar llamadas. Adicionalmente, se afirmó que la sustitución es asimétrica, es decir, los servicios móviles y las aplicaciones reemplazan la voz fija, pero la voz fija no sustituye a los otros servicios. Finalmente, se definió que el mercado de voz saliente de LDI es de alcance nacional, debido a la homogeneidad en los precios y la disponibilidad nacional de los servicios de voz saliente móvil.



Artículo / Definición	Criterio de simplificación	Justificación
ORIGINADAS EN REDES FIJAS CON RERMINACIÓN EN REDES MÓVILES.		regulación asociada al tope tarifario para este tipo de llamadas (contenida en el artículo 4.4.1.1), conforme se expone en la justificación de la propuesta de simplificación del Anexo 3.1.
ARTÍCULO 4.11.1.3. OBLIGACIÓN DE REPORTAR INFORMACIÓN A LA CRC SOBRE INFRAESTRUCTURA PASIVA	Duplicidad normativa	Se configura duplicidad normativa con lo establecido en el reporte contenido en el Formato T.3.5. Por su parte, la regla establecida en el párrafo del artículo 4.11.1.3., que hace referencia a la posibilidad de compartición de información sobre infraestructura pasiva entre los PRSTM, se integra a lo establecido en el Formato T.3.5.
ARTÍCULO 4.15.2.3. CONFIGURACIÓN DE MÚLTIPLEX DIGITAL PARA OPERADORES LOCALES SIN ÁNIMO DE LUCRO	Duplicidad normativa	La obligación correspondiente ya consta en el artículo 4.15.3.3., en el que se regula completamente lo atinente a la configuración del multiplex digital.
ARTÍCULO 5.2.2.4. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE HFC ANALÓGICO.	Evolución tecnológica	De acuerdo con el «Data Flash 2023-022 - televisión cerrada», a junio de 2023, la tecnología HFC analógica cuenta con solo el 3,38% de los suscriptores, lo que hace que esta sea poco representativa en Colombia y que sea adecuado eliminar cargas administrativas de los operadores que oferten el servicio de televisión a través de este tipo de tecnología.
TÍTULO XVII. APLICACIÓN DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE REGULACIÓN PARA CONTENIDOS AUDIOVISUALES	Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria	Las disposiciones sobre el Sandbox Regulatorio de contenidos audiovisuales se incorporan como un capítulo adicional en el Título XII sobre aplicación de mecanismos alternativos de regulación.
TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN. ARTÍCULO 1.1.8. SANCIONES POR NO REPORTE DE INFORMACIÓN	Duplicidad normativa	Esta disposición hace referencia al régimen sancionatorio aplicable por la no entrega de información requerida por la CRC, el cual se encuentra expresamente consagrado en las Leyes 1341 y 1369 de 2009, de modo que el artículo en cuestión es redundante y por lo tanto no es necesario.

## 7.2. MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN EN MATERIA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

En esta sección se presentarán las propuestas de simplificación de la regulación en materia de contenidos audiovisuales. Para ello, en primer lugar, se expone cada una de las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 objeto de simplificación vía modificación, junto con el criterio que sustenta su simplificación, su respectiva justificación y la propuesta regulatoria en particular.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 235 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

Posteriormente, se presentarán las disposiciones de la mencionada resolución que son objeto de simplificación vía eliminación, junto con la respectiva justificación que sustenta la eliminación.

### **7.2.1. Disposiciones regulatorias objeto de modificación**

#### **Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 – REGLAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PLURALISMO INFORMATIVO, PROHIBICIONES, PROTECCIÓN DEL TELEVIDENTE Y OBLIGACIONES DE REPORTE DE INFORMACIÓN PERIÓDICA.**

**Artículo:** 15.3.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Duplicidad normativa.

**Justificación:** Esta disposición únicamente establece la obligación de reporte periódico de los mecanismos de participación de los televidentes a cargo de los proveedores del servicio de televisión, sin indicar los parámetros de dicho reporte. Tales parámetros específicos se encuentran contenidos en el Formato T.4.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual, además de establecerse la obligación de reporte en cuestión, se determina con precisión la forma en que debe organizarse la información que compone el reporte. Por esta razón, se verificó que el artículo 15.3.1.4 duplica la obligación de reporte de información periódica establecida en el Formato T.4.6, por lo que no resulta necesario mantenerla en la regulación general. En consecuencia, se deroga el artículo 15.3.1.4 y se modifica el Formato T.4.6 de la misma resolución compilatoria, con el fin de que se mantenga la obligación de reporte.

#### **Propuesta regulatoria:**

Modificar el Formato T.4.6 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

##### **FORMATO T.4.6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS TELEVIDENTES**

Periodicidad: Anual

Contenido: Anual

Plazo: Hasta el 31 de enero de cada año.

El presente formato deberá ser diligenciado por los operadores del servicio público de televisión en función de la cobertura del servicio que prestan y la naturaleza jurídica del operador, en los términos establecidos en los artículos 15.3.1.3. de la presente resolución, **así como el nivel de la escala del espectro definida en el artículo 15.3.1.2 de la presente resolución.**

**Para el cumplimiento de la obligación de reporte de información de los mecanismos de participación que se implementen, los operadores del servicio público de televisión deberán mantener, por el término de seis (6) meses, los archivos electrónicos de imagen, audio o video que evidencie la implementación de cada uno de los mecanismos que se hayan elegido para cumplir la obligación establecida en el artículo 15.3.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales podrán ser consultados o solicitados en cualquier momento por las autoridades competentes.**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 236 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Nivel de la escala	Mecanismo de participación	Otro mecanismo de participación	Fase del proceso	Tipo de contenido	Cantidad de televidentes y	Frecuencia de implementación	Justificación	Ubicación de la evidencia de la implementación del mecanismo

- Año:** corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Nivel de la escala:** corresponde a los tres (3) niveles más altos de la escala del espectro de participación ciudadana (involucrar, colaborar y empoderar). La manera de reportar cada uno de los niveles de la escala debe ser identificando el código que se le asigna a cada uno de los niveles que se detallan en la siguiente tabla:

Código del nivel	Nivel de la escala
5	Empoderar
4	Colaborar
3	Involucrar

- Mecanismo de participación:** corresponde a la actividad implementada por el operador para fomentar la participación de los televidentes de acuerdo con la clasificación establecida en la escala del espectro de participación. La manera de reportar cada uno de los mecanismos de participación debe ser identificando el código que se le asigna a cada uno de los mecanismos de participación que se detallan en la siguiente tabla. En caso de que se reporte un mecanismo diferente a los establecidos en esta tabla, se deberá identificar este campo con el código 10 y el nuevo mecanismo se describirá de manera textual en el campo 4. Otro mecanismo de participación.

Código	Nivel de la escala	Descripción del mecanismo implementado
1	Empoderar	Procesos de co-creación de contenidos con la ciudadanía/Diseño de contenidos con la intervención de grupos poblacionales específicos
2	Empoderar	Creación de equipos editoriales conformados por las audiencias objetivo para la definición de temas, estrategias, proyectos y tipos de contenidos del canal.
3	Colaborar	Emisión de contenidos producidos por la ciudadanía.
4	Colaborar	Fomento a la producción de contenidos digitales por parte de la ciudadanía relacionados con contenidos emitidos en el canal.
5	Colaborar	Participación de la ciudadanía (no actores o periodistas) en la producción y/o grabación de los contenidos.
6	Involucrar	Estrategias de participación ciudadana a través de redes sociales o proyectos multimedia.
7	Involucrar	Creación de espacios virtuales para que la ciudadanía se exprese sobre los contenidos que emite el canal.
8	Involucrar	Actividades presenciales o vivenciales con la ciudadanía relacionadas con los contenidos que produce el canal.
9	Involucrar	Interacción con las audiencias en vivo/tiempo real (línea telefónica, WhatsApp, página web)



10	Otro
----	------

**4. Otro mecanismo de participación:** corresponde al(los) mecanismo(s) implementado(s) por el operador para fomentar la participación de los televidentes, que sea(n) diferente(s) a los que están descritos en la escala del espectro de participación y además ser distinto(s) a los mecanismos de participación que establece la normativa vigente como son el defensor del televidente y las respuestas a PQR's. Estos nuevos mecanismos de participación deben pertenecer a alguno de los tres (3) niveles de participación (involucrar, colaborar o empoderar) que se establecen en la escala del espectro de participación. Este campo es descriptivo, debe ser diligenciado indicando la denominación del(los) mecanismo(s) adicional(es) que se implementen, por lo que aplica únicamente cuando se diligencie el código 10 «otro» en el campo 3. Mecanismo de participación de este formato.

**5. Fase del proceso:** se refiere a la etapa del proceso de producción de un contenido televisivo en la que se implementa el mecanismo de participación y que corresponde a una de las etapas que se describen en el siguiente cuadro, con su respectivo código:

Código	Descripción
1	Ideación y diseño
2	Investigación
3	Preproducción
4	Producción
5	Posproducción
6	Circulación o emisión

**6. Tipo de contenido:** corresponde con el género narrativo o formato televisivo al que pertenece el contenido o estrategia transmedia en la que se implementa la actividad de participación. Se divide en las siguientes opciones y en caso de que el contenido televisivo corresponda a diferentes géneros narrativos o formatos audiovisuales, deberá seleccionar el que considere que tiene mayor incidencia en el contenido:

Código	Género narrativo	Formato audiovisual
1	Ficción	Infantil (animación)
2	Ficción	Infantil (live action)
3	Ficción	Película
4	Ficción	Serie
5	Ficción	Telenovela
21	No ficción	Concurso
22	No ficción	Deportivo
23	No ficción	Documental
24	No ficción	Docureality
25	No ficción	Educativo
26	No ficción	Entrevistas
27	No ficción	Evento en directo
28	No ficción	Humorístico
29	No ficción	Infantil documental
30	No ficción	Informativo
31	No ficción	Magazín
32	No ficción	Musical
33	No ficción	Noticiero
34	No ficción	Opinión
35	No ficción	Reality



36	No ficción	Religioso
----	------------	-----------

**7. Cantidad de televidentes y usuarios involucrados:** corresponde al número de personas que hacen parte activa de los mecanismos de participación que se implementen y que no hacen parte o están vinculados laboralmente con el canal de televisión. Campo numérico entero.

**8. Frecuencia de implementación:** corresponde a la periodicidad con la que se implementan los mecanismos de participación ciudadana. Se divide en las siguientes opciones, con su respectivo código:

Código	Frecuencia
1	Continua
2	Semanal
3	Mensual
4	Trimestral
5	Semestral
6	Ocasional

**9. Justificación:** corresponde a las razones por las cuales el(los) mecanismo(s) de participación implementado(s), que es(son) distinto(s) a los descritos en la escala del espectro de participación, pertenece a uno de los tres (3) niveles establecidos en la misma escala (involucrar, colaborar, empoderar). Este campo es descriptivo.

**10. Ubicación de la evidencia de la implementación del mecanismo:** corresponde a la ruta donde se encuentran ubicados los archivos electrónicos de imagen, audio o video que evidencien la implementación de cada uno de los mecanismos que se hayan elegido. Este campo admite texto.

Esta disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### Artículo 15.6.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Duplicidad normativa.

**Justificación:** Esta disposición únicamente establece la obligación de reporte periódico de los mecanismos de acceso para la población sorda o hipoacúsica a cargo de los proveedores del servicio de televisión abierta, sin precisar los parámetros de dicho reporte. Tales parámetros específicos se encuentran contenidos en el Formato T.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual, además de establecerse la obligación de reporte en cuestión, se determina con exactitud la forma en que debe organizarse la información que compone el reporte. Por esta razón, se verificó que el artículo 15.6.1.3 duplica la obligación de reporte de información periódica establecida en el Formato T.4.5, por lo que no resulta necesario mantenerla en la regulación general. En consecuencia, se deroga el artículo 15.6.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se modifica el Formato T.4.5 de la misma resolución compilatoria, con el fin de que se mantenga la obligación de reporte.

Asimismo, se aclara que el diligenciamiento de este formato solo deberá tener en cuenta la información de la señal principal.

**Propuesta regulatoria:**

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 239 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Modificar el Formato T.4.5 del Título. Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**FORMATO T.4.5. PROGRAMACIÓN Y SISTEMAS DE ACCESO**

Periodicidad: Trimestral.

Contenido: Diario.

Plazo: Hasta 10 días hábiles siguientes después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los operadores del servicio de televisión abierta en todas sus modalidades y concesionario(s) espacios de televisión, así como los operadores del servicio de televisión por suscripción respecto de su canal de producción propia. **Para diligenciar este formato solo se deberá tener en cuenta la información de la señal principal.**

**En el caso del Canal Uno, la remisión de esta información podrá realizarse de manera consolidada por parte de los concesionarios de espacios de televisión.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Nombre del Programa	Clasificación de la Programación	Género de contenido	Texto Escondido o Closed Caption	Lengua de Señas Colombiana (LSC)	Subtitulado (ST)	Lengua o idioma de la	Lenguas nativas, étnicas o criollas	Origen de la programación	Obra cinematográfica	Primera emisión OCN

- 1. Fecha:** Fecha (AAAA-MM-DD) de emisión del programa.
- 2. Hora inicio:** Hora (hh:mm:ss) de inicio del programa.
- 3. Hora fin:** Hora (hh:mm:ss) de fin del programa.
- 4. Duración:** Duración (hh:mm:ss) del programa emitido.
- 5. Nombre del programa:** Nombre del programa emitido.
- 6. Clasificación de la programación:** Clasificación de la programación acorde con la normativa vigente, la clasificación es:
  - INFANTIL
  - ADOLESCENTE
  - FAMILIAR
  - ADULTO
- 7. Género de contenido:** Género del contenido emitido. Las opciones son:
  - FICCIÓN
  - NO FICCIÓN
  - INFORMATIVO
  - INFANTIL
  - DEPORTIVO O MUSICAL



**8. Texto escondido o closed caption (CC):** Tipo de sistema de generación de texto escondido o closed caption (CC) que tiene implementado el programa. Las opciones son:

- TRANSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA
- TRANSCRIPCIÓN MANUAL
- NINGUNO

**9. Lengua de Señas Colombiana (LSC):** Indique si el programa tiene lengua de señas colombiana (LSC). [SI/NO]

**10. Subtitulado (ST):** Indique si el programa incluye algún tipo de subtitulación visible. [SI/NO]

**11. Lengua o idioma de la subtitulación:** Lengua o idioma de la subtitulación del contenido emitido.

**12. Lenguas nativas, étnicas o criollas:** Indique si en alguna parte del contenido aparecen lenguas nativas, étnicas o criollas. [SI/NO]

**13. Origen de la programación:** Indique la calificación de la programación como nacional o extranjera con base en el contenido de los programas acorde con el artículo 33 de la Ley 182 de 1995, modificado por el artículo 4 de la Ley 680 de 2001. Se entiende por producciones de origen nacional aquellas de cualquier género realizadas en todas sus etapas por personal artístico y técnico colombiano, con la participación de actores nacionales en roles protagónicos y de reparto. La participación de actores extranjeros no alterará el carácter de nacional siempre y cuando no exceda el 10% del total de los roles protagónicos. Las opciones de registro en este campo son:

- NACIONAL
- EXTRANJERA

**14. Obra cinematográfica:** Indique si el contenido es una obra cinematográfica, y en caso de serlo especifique si es nacional o extranjera considerando que las obras cinematográficas nacionales se entienden como aquellas producciones audiovisuales de largometraje, cortometraje, ficción, documentales u otro, cuya nacionalidad colombiana sea certificada por parte del Ministerio de los Saberes y las Culturas o quien haga sus veces, una vez verificada la participación artística, técnica y económica exigida en las normas respectivas. Las opciones de registro en este campo son:

- OBRA CINEMATOGRAFICA NACIONAL
- OBRA CINEMATOGRAFICA EXTRANJERA
- NO es obra cinematográfica

**15. Primera emisión OCN:** Es la emisión de una obra cinematográfica nacional que un operador realiza por primera vez en sus canales. Las opciones de registro en este campo son:

- Sí es primera emisión de la OCN
- NO es primera emisión de la OCN
- NO es OCN.

Esta disposición entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2026.

### Artículo 15.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 241 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

**Justificación:** A partir de la aplicación de la habilitación general a los proveedores de todas las modalidades del servicio de televisión, definida mediante el artículo 7 de la Ley 1978 de 2019, se actualiza y unifica la denominación «operadores del servicio de televisión», en consonancia con la definición establecida en el artículo 35 de la Ley 182 de 1995.

**Propuesta regulatoria:**

Subrogar el artículo 15.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 15.2.2.1. ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE.** Los operadores **concesionarios** del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente.

**PARÁGRAFO.** Los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno, deberán designar conjuntamente, para todos, el espacio del Defensor del Televidente.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

**Artículo 15.2.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** En la medida en que mediante la Resolución CRC 7423 de 2024 se derogaron las limitaciones y obligaciones relativas a repeticiones de la programación, ya no resulta aplicable la condición de contabilización que se establece en el párrafo 3º de esta disposición, por lo que se propone derogarlo.

**Propuesta regulatoria:**

Subrogar el artículo 15.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 15.2.2.2. INTENSIDAD Y DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE.** El espacio del Defensor del Televidente a que se refiere el artículo anterior deberá tener como mínimo una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos. Este espacio podrá presentarse bajo el formato que determine el concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto y podrá ser radiodifundido en bloques de mínimo dos (2) minutos de duración.

La radiodifusión de este espacio deberá realizarse siempre en el horario comprendido entre las 07:00 y 21:00 horas.

**PARÁGRAFO 1.** Los concesionarios de espacios de televisión del Canal Uno deberán determinar, conjuntamente y para todos, la intensidad y duración del espacio del Defensor del Televidente.

**PARÁGRAFO 2.** El espacio destinado al Defensor del Televidente deberá permitir la participación de los televidentes.

**PARÁGRAFO 3o.** Para la contabilización de lo dispuesto en el presente artículo no se tendrán en cuenta las repeticiones de programas.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 242 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### Artículos 15.2.2.4, 15.2.2.5 y 15.2.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** En la medida en que lo dispuesto en el artículo 15.2.2.4 se complementa con lo establecido en el artículo 15.2.2.5, debido a que ambos indican la información y los mecanismos que los operadores de televisión deben poner a disposición de los televidentes para la atención de sus solicitudes, se elimina el deber de informar anualmente dichos mecanismos a la CRC y se fusionan las dos disposiciones para unificarlas en un único artículo. Adicionalmente, se actualiza la denominación a «operadores del servicio de televisión abierta», de conformidad con el artículo 35 de la Ley 182 de 1995. Finalmente, se agrega una nueva alternativa para el cumplimiento del deber de informar y promocionar los mecanismos de atención, de modo que sea prerrogativa de cada operador escoger el medio por el cual cumplirá dicho deber, ya sea a través de una emisión en pantalla o mediante sus redes sociales.

Como consecuencia de lo anterior, se elimina el texto del actual artículo 15.2.2.4 y se reenumeran los artículos 15.2.2.5 y 15.2.2.6.

### Propuesta regulatoria:

Subrogar los artículos 15.2.2.5. y 15.2.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales quedarán así:

**ARTÍCULO 15.2.2.54. INFORMACIÓN A LOS TELEVIDENTES SOBRE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES.** Los ~~concesionarios~~ operadores del servicio de televisión abierta ~~o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto~~ deberán contar con mecanismos que faciliten la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos por parte de los televidentes sobre la programación o su funcionamiento interno.

*En el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los operadores deberán informar y promocionar ~~diariamente, en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos a que hace referencia el anterior inciso con los que cuentan para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos sobre la programación o su funcionamiento interno por parte del televidente~~ a que hace referencia el anterior inciso por alguno de los siguientes medios:*

- i. En la emisión en televisión, todos los días; o*
- ii. En las redes sociales del canal, tres veces a la semana.*

**ARTÍCULO 15.2.2.65. DEFENSOR DEL TELEVIDENTE EN TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE.** ~~Cada concesionario, licenciataria y/o quien cuente con habilitación general~~ Los operadores del servicio público de televisión deberán designar un Defensor del Televidente para la totalidad de la oferta televisiva digital, destinando un espacio en el canal principal digital en las condiciones previstas en los artículos anteriores, ~~y/o~~ en las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

La presente disposición entrará en vigor en la fecha de publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 243 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

### Artículos 15.2.3.9 y 15.2.3.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Criterio de simplificación:** Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria.

**Justificación:** Teniendo en consideración que en el documento de respuestas a comentarios que acompañó la Resolución CRC 7276 de 2023, se indicó que:

«Al derogarse Acuerdo CNTV 001 de 2012 por la Resolución ANTV 350 de 2016, las reglas en materia de implementación de los sistemas de acceso fueron definidas en el artículo 9 Resolución ANTV 350 de 2016 compilado por Resolución CRC 6261 de 2021 en el artículo 15.2.3.9. de la Resolución 5050 de 2016.

El artículo precitado determinó que, conforme las definiciones dadas en materia de Closed Caption, Lengua de señas, programas de televisión a considerar y sus excepciones, horarios a ser tenidos en cuenta para el cumplimiento de la implementación, fue taxativo en establecer la carga regulatoria específica por tipo de operador y cuando ellas son aplicables a la señal análoga y principal. Sin embargo, no estableció una carga específica sobre los subcanales digitales.

En este sentido, lo contenido en el Acuerdo 001 de 2012 en materia de regla general y derogado por condiciones específicas dispuestas en Resolución ANTV 350 de 2016 determinan un vacío sobre la carga regulatoria sobre los subcanales digitales.

[...]»

Es factible concluir que las cargas regulatorias en materia de sistemas de acceso para los subcanales digitales, que existieron mientras estuvo vigente el Acuerdo 1 de 2012, desaparecieron al expedirse la Resolución ANTV 350 de 2016. En consecuencia, se deroga expresamente los apartes de los textos normativos donde se mencionan dichas cargas, con el fin de eliminar el vacío jurídico. En este sentido, se modifican los numerales 1, 2 y 3 del artículo 15.2.3.9 y se elimina el segundo inciso del artículo 15.2.3.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

### Propuesta regulatoria:

Subrogar el artículo 15.2.3.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 15.2.3.9. IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACCESO.** Los operadores, ~~concesionarios y quienes cuenten con habilitación general~~ del servicio público de televisión descritos en la presente sección, deberán implementar en su programación los sistemas de acceso en las condiciones establecidas en los artículos 15.2.3.4., 15.2.3.5., 15.2.3.6., 15.2.3.7. y 15.2.3.8., para garantizar el acceso y uso a la información a la población con discapacidad auditiva, tal y como se indica a continuación:

1. Los operadores del servicio de televisión radiodifundida abierta de interés público, social, educativo y cultural con cubrimiento nacional y regional, deberán implementar el sistema de acceso closed caption o subtitulación, de la programación de su canal principal análogo y digital en los términos señalados en el artículo 15.2.3.18 del presente capítulo. ~~A partir de la fecha del apagón analógico, en relación con los subcanales digitales, deberán dar aplicación a lo dispuesto en las disposiciones del servicio público de televisión abierta radiodifundida digital terrestre (TDT), o aquellas que las modifique o derogue.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 244 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Adicionalmente, deberán implementar la interpretación de Lengua de Señas Colombiana en la programación de su canal principal análogo y digital en al menos un programa diario con contenido informativo o noticioso y en los programas de contenido de interés público así: entre semana en alguna de las franjas horarias entre las 12:00 y las 15:00 horas o entre las 18:00 y las 21:00 horas; y en fin de semana entre las 12:00 y las 15:00 horas o entre las 18:00 y las 22:00 horas. Cumplido el requisito mínimo señalaseñalado podrán incluir la Lengua de Señas Colombiana en contenidos de géneros diversos.

2. Los operadores del servicio de televisión radiodifundida abierta nacional privada y concesionarios de los espacios públicos de televisión, deberán implementar el sistema de acceso closed caption o subtitulación, de la programación de su canal principal análogo y digital en los términos señalados en el artículo 15.2.3.18 del presente capítulo. ~~A partir de la fecha del apagón analógico, en relación con los subcanales digitales deberán dar aplicación a lo dispuesto en las disposiciones del servicio público de televisión abierta radiodifundida digital terrestre (TDT) o aquellas que lo modifique o derogue.~~

Adicionalmente, deberán implementar la interpretación de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en la programación de su canal principal análogo y digital en al menos un programa diario con contenido informativo o noticioso así: entre semana en alguna de las franjas horarias entre las 12:00 y las 15:00 horas o entre las 18:00 y las 22:00 horas; y en fin de semana entre las 12:00 y las 15:00 horas o entre las 19:00 y las 21:00 horas. Cumplido el requisito mínimo señalado podrán incluir la Lengua de Señas Colombia

3. Los operadores del servicio de televisión radiodifundida abierta local con ánimo de lucro, deberán implementar el sistema de acceso closed caption o subtitulación de la programación de su canal principal análogo y digital en los términos señalados en el artículo 15.2.3.18 del presente capítulo. ~~A partir de la fecha del apagón analógico, en relación con los subcanales digitales deberán dar aplicación a lo dispuesto en las disposiciones del servicio público de televisión abierta radiodifundida digital terrestre (TDT) o aquellas que lo modifique o derogue.~~

4. Los operadores del servicio de televisión radiodifundida abierta local sin ánimo de lucro, deberán implementar el sistema de acceso closed caption o subtitulación de las horas de programación establecidas en las disposiciones del servicio de televisión local sin ánimo de lucro o aquellas que lo modifique o derogue en los términos señalados en el artículo 15.2.3.18 del presente capítulo.

5. Los Operadores del Servicio de Televisión por Suscripción, deberán implementar en la programación de su canal de producción propia, el sistema de acceso closed caption o subtitulación, de las horas de programación propia establecidas en las disposiciones del servicio de televisión por suscripción y demás normas que lo complementen, modifiquen o deroguen.

**PARÁGRAFO.** Las alocuciones presidenciales y mensajes institucionales deberán tener interpretación de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en las condiciones establecidas en la presente resolución.

Subrogar el artículo 15.2.3.17. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 15.2.3.17. ACCESO DE POBLACIÓN SORDA E HIPOACÚSICA EN TDT.** La programación abierta radiodifundida en el canal digital principal deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos anteriores y/o en las normas que los modifiquen, adicionen o deroguen.

~~De manera adicional a lo indicado para el canal digital principal, los subcanales digitales deberán cumplir, en su conjunto, y no de manera individual, con lo dispuesto en los artículos anteriores y/o en las normas que los modifiquen, adicionen o deroguen.~~

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 245 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



**PARÁGRAFO.** Para efectos de la contabilización de las obligaciones establecidas en los artículos anteriores ~~no~~ en las normas que los modifiquen, adicionen o deroguen, no se tendrán en cuenta los programas que se radiodifunden en repetición, por parte del mismo concesionario, habilitado o licenciario.

Estas disposiciones entrarán en vigor con la publicación del acto administrativo correspondiente en el Diario Oficial.

### **7.2.2. Disposiciones regulatorias objeto de eliminación**

<b>Artículo / Definición</b>	<b>Criterio de simplificación</b>	<b>Justificación</b>
ARTÍCULO 15.2.3.15. MEDIDAS PARA EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE ACCESO	Duplicidad normativa	Se deroga el artículo 16 de la Resolución ANTV 350 de 2016 y su compilación en el artículo 15.2.3.15. de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que dentro de las competencias otorgadas por el legislador a la Sesión de Contenidos Audiovisuales se encuentra incluida la posibilidad de evaluar el impacto de las medidas que establezca sobre los sistemas de acceso.
ARTÍCULO 15.3.1.4. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN QUE IMPLEMENTEN LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN	Duplicidad normativa	Esta disposición únicamente establece la obligación de reporte periódico de los mecanismos de participación de los televidentes a cargo de los proveedores del servicio de televisión, sin indicar los parámetros de dicho reporte. Tales parámetros específicos se encuentran contenidos en el Formato T.4.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual, además de establecerse la obligación de reporte en cuestión, se determina con precisión la forma en que debe organizarse la información que compone el reporte. Por esta razón, se verificó que el artículo 15.3.1.4 duplica la obligación de reporte de información periódica establecida en el Formato T.4.6, por lo que no resulta necesario mantenerla en la regulación general. En consecuencia, se deroga el artículo 15.3.1.4 y se modifica el Formato T.4.6 de la misma resolución compilatoria, con el fin de que se mantenga la obligación de reporte.
ARTÍCULO 15.6.1.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES	Duplicidad normativa	Esta disposición únicamente establece la obligación de reporte periódico de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que presenten los televidentes a cargo de los proveedores del servicio de televisión abierta, sin precisar los parámetros de dicho reporte. Tales parámetros específicos se encuentran contenidos en el Formato T.4.4

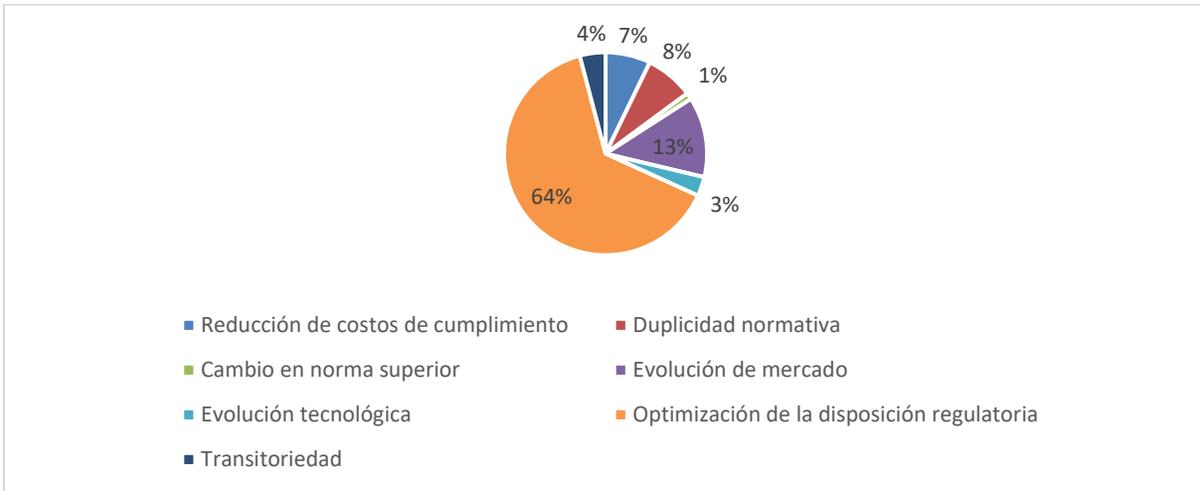


Artículo / Definición	Criterio de simplificación	Justificación
		de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual, además de establecerse la obligación de reporte en cuestión, se determina con precisión la forma en que debe organizarse la información que compone el reporte. Por esta razón, se verificó que el artículo 15.6.1.1. duplica la obligación de reporte de información periódica establecida en el Formato T.4.4, por lo que no resulta necesario mantenerla en la regulación general. En consecuencia, se deroga el artículo 15.6.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
Artículo 15.6.1.3. REPORTE DE INFORMACIÓN DE MECANISMOS DE ACCESO.	Duplicidad normativa	Esta disposición únicamente establece la obligación de reporte periódico de los mecanismos de acceso para la población sorda o hipoacúsica a cargo de los proveedores del servicio de televisión abierta, sin precisar los parámetros de dicho reporte. Tales parámetros específicos se encuentran contenidos en el Formato T.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual, además de establecerse la obligación de reporte en cuestión, se determina con precisión la forma en que debe organizarse la información que compone el reporte. Por esta razón, se verificó que el artículo 15.6.1.3. duplica la obligación de reporte de información periódica establecida en el Formato T.4.5, por lo que no resulta necesario mantenerla en la regulación general. En consecuencia, se deroga el artículo 15.6.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se modifica el Formato T.4.5 de la misma resolución compilatoria, con el fin de que se mantenga la obligación de reporte.

A continuación, se presentan los porcentajes de participación de cada criterio de simplificación dentro del total de disposiciones simplificadas en el presente proyecto:

**Gráfico 1.** Participación de los criterios dentro del proyecto de simplificación

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 247 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



Fuente: Elaboración propia CRC

## 8. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR

Atendiendo al procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, se publica el proyecto de resolución «Por la cual se simplifica el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones en Colombia», junto con el presente documento soporte, los cuales son sometidos a consideración de los agentes interesados entre el 19 de diciembre de 2024 y el 3 de marzo de 2025. Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico: [simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co](mailto:simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co).

## 9. BIBLIOGRAFÍA

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. 2022. Política de mejora regulatoria. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Agenda Regulatoria 2018-2019. Disponible en: [https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda\\_final\\_28\\_dic.pdf](https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda_final_28_dic.pdf)

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Agenda Regulatoria 2022-2023. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-crc-20232024.pdf>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC, 2018. Disponible en: <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-8>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Hoja de Ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la Comisión Nacional de Televisión- CNTV y la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV, respecto de las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la CRC. Abril de 2021. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/10000-38-4-1/Propuestas/hoja-de-ruta.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 248 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Hoja de ruta de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC, 2018. Disponible en: [https://cocom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-8/Propuestas/hoja\\_de\\_ruta\\_noviembre\\_2018.pdf](https://cocom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-8/Propuestas/hoja_de_ruta_noviembre_2018.pdf).

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Hoja de ruta de simplificación en materia de televisión. marzo 2022. Disponible en: [https://www.cocom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Hoja%20de%20ruta%20de%20televisi%C3%B3n%20/Documento\\_hoja\\_de\\_ruta\\_de\\_televisi%C3%B3n.pdf](https://www.cocom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Hoja%20de%20ruta%20de%20televisi%C3%B3n%20/Documento_hoja_de_ruta_de_televisi%C3%B3n.pdf)

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. 2016. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. Disponible en: <https://bit.ly/2RSQR2I> y DNP (2014). Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES. Documento CONPES 3816 Mejora Normativa: Análisis de Impacto. Disponible en: <https://bit.ly/3SmXIu9>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo para Colombia 2016, publicada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) de Colombia. Disponible en: [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EReI/Guia\\_Metodologica\\_AIN.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EReI/Guia_Metodologica_AIN.pdf)

## Normas

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 6 de julio 1991. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>  
Banco Interamericano de Desarrollo. 2022. Metodología de simplificación regulatoria. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/metodologia-de-simplificacion-regulatoria-de-mercados-de-telecomunicaciones>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución CRC 5050 del 21 de noviembre de 2016. Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Disponible en: [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución CRC 5586 de 2019. Por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Disponible en: [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-100910\\_doc\\_norma.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-100910_doc_norma.pdf)

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución CRC 6383 del 9 de septiembre de 2021. Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XVI a la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.cocom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006383.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 249 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Resolución CRC 7423 del 14 de junio de 2024. Por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00007423.pdf>

LEY 1341 DEL 30 DE JULIO DE 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913>

LEY 1437 DEL 18 DE ENERO DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

LEY 1978 DEL 25 DE JULIO DE 2019. Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>

LEY 2052 DEL 25 DE AGOSTO DE 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250>

LEY 489 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

LEY 962 DEL 8 DE JULIO DE 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. Sentencia C-069 de 1995. «El decaimiento de un acto administrativo se produce cuando las disposiciones legales o reglamentarias que le sirven de sustento, desaparece del escenario jurídico».

CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. Sentencia C-159 de 2004. La derogatoria «[e]s expresa, cuando la ley dice expresamente que deroga la antigua y tácita, cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior».

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-420/20 - Análisis constitucionalidad Decreto 806 de 2020. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/C-420-20.htm>

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 250 de 252</b>
Versión No. 4	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 19/12/2024 Fecha de vigencia: 31/10/2024

DECRETO 1078 DEL 26 DE MAYO DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888>

DECRETO LEY 019 DEL 10 DE ENERO DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322>

DECRETO LEY 2106 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=103352>

LEY 1341 DEL 30 DE JULIO DE 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913>

LEY 1437 DEL 18 DE ENERO DE 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

LEY 1978 DEL 25 DE JULIO DE 2019. Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>

LEY 2052 DEL 25 DE AGOSTO DE 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250>

LEY 489 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

LEY 962 DEL 8 DE JULIO DE 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

## 10. ANEXOS

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 251 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024



## **ANEXO 1. SUGERENCIAS DE SIMPLIFICACIÓN PLANTEADAS POR EL SECTOR QUE NO FUERON ACOGIDAS EN LA PROPUESTA REGULATORIA**

---

Simplificación del marco regulatorio 2024 - Documento Soporte	Código: 2000-38-3-22	<b>Página 252 de 252</b>
	Revisado por: Coordinación de Política Regulatoria y Competencia	Fecha de revisión: 19/12/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 31/10/2024