

RESOLUCIÓN No. **8332** DE 2026

«Por la cual se adoptan medidas regulatorias transitorias y diferenciales para garantizar la continuidad de los servicios de comunicaciones y postales con ocasión de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 de 2026 y del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública declarado mediante el Decreto 1261 de 2026, y se dictan otras disposiciones»

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

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que confiere el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 y el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, así como los artículos 19 y 20 de la Ley 1369 de 2009, modificadas por modificado por la Ley 1978 de 2019 y,

CONSIDERANDO QUE

1. ANTECEDENTES

De conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado.

El artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y, por tanto, éste tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, a efectos de lo cual mantiene la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

La Ley 1523 de 2012¹ adoptó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y estableció el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. En su artículo 2, la ley referida dispone que la gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano.

El artículo 3 de la Ley 1523 de 2012 establece, entre otros, los principios de protección, precaución, gradualidad, coordinación, concurrencia y sistémico, los cuales orientan la actuación de las autoridades y de los particulares en materia de gestión del riesgo de desastres.

El artículo 4 de la Ley 1523 de 2012 establece un compendio de definiciones que orientan los términos de dicha norma. En virtud de lo establecido en el numeral 9 del artículo 4 ibidem, la expresión «emergencia» corresponde a una «situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.»

Igualmente, el numeral 24 del artículo 4 de la Ley 1523 de 2012 establece que la expresión «respuesta» corresponde a la «ejecución de las actividades necesarias para la atención de la emergencia como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros.»

De acuerdo con la información reportada por el Servicio Geológico Colombiano (SGC), el 10 de agosto de 2026, a las 7:34 a. m., se presentó un sismo con epicentro en el municipio de San José del Palmar

¹ «Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones».

(Chocó), de magnitud 7,4 Mw y profundidad aproximada de 103 km, respecto del cual se registraron réplicas posteriores².

En consideración a la gravedad del evento, en el marco del Comité Nacional para el Manejo de Desastres llevado a cabo el 10 de agosto de 2026, con soporte en la información aportada por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), «algunos departamentos y municipios manifestaron la insuficiencia de sus propias capacidades para cubrir la respuesta a la emergencia y requerían el apoyo de la nación de conformidad al principio de concurrencia.».

De acuerdo con la información recopilada por la UNGRD, el referido evento ocasionó afectaciones humanas y materiales en diferentes zonas del territorio nacional, incluyendo daños en viviendas, edificaciones, vías, aeropuertos, centros de salud y demás infraestructura, así como restricciones de acceso y conectividad.

Por lo anterior, mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026³, en su artículo 1, el Presidente de la República declaró la situación de desastre nacional para los departamentos de Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander y demás afectados, por el término de doce (12) meses, prorrogables hasta por un periodo igual, previo concepto favorable del Consejo Nacional para la Gestión del Riesgo.

De acuerdo con la información técnica recogida en el Decreto 1171 de 2026, los eventos sísmicos de alta magnitud pueden actuar como factor detonante de movimientos en masa y generar represamientos de cauces y fuentes hídricas, con riesgo de avenidas torrenciales, crecientes súbitas e inundaciones que pueden manifestarse de manera diferida y aumentar progresivamente las afectaciones humanas, materiales y ambientales.

El artículo 4 del Decreto 1171 de 2026 señala que se entiende por damnificado por el desastre, aquellas personas que «se encuentren en el Registro Único de Damnificados (RUD) elaborado por los entes territoriales y consolidados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD).

En ese contexto, las condiciones de acceso, movilidad, seguridad y disponibilidad de infraestructura en las zonas afectadas pueden modificarse durante las fases de respuesta y recuperación, lo cual puede incidir temporalmente en la continuidad y condiciones de prestación de los servicios regulados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

De conformidad con el Reporte Situacional No. 36 de la Sala de Crisis de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres —UNGRD—, con corte preliminar a las 12:30 del 19 de agosto de 2026, referido en el Decreto 1261 de 2026, se registran afectaciones directas en quince (15) departamentos y 471 municipios; 314 personas fallecidas, 4.437 heridas y 262 desaparecidas; 147.464 familias y 262.154 personas damnificadas; 30.664 viviendas destruidas y 136.946 averiadas; 302 edificios colapsados y 5.809 averiados; así como afectaciones sobre 352 centros de salud, 3.470 centros educativos, 4.971 centros comunitarios, 449 vías, 105 acueductos, 58 puentes vehiculares, 13 puentes peatonales y 5 aeropuertos. La UNGRD advirtió que dichas cifras tienen carácter preliminar y que pueden incrementarse de manera significativa a medida que avancen las inspecciones técnicas en los territorios.

De otra parte, el artículo 215 de la Constitución Política faculta al Presidente de la República, con la firma de todos los ministros, para declarar el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 de la Constitución que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país, o que constituyan grave calamidad pública, por periodos hasta de treinta (30) días que, sumados, no podrán exceder de noventa (90) días en el año calendario.

En ejercicio de dicha facultad, y en atención a la magnitud y evolución de las afectaciones ocasionadas por el sismo del 10 de agosto de 2026 y por su secuencia de réplicas, mediante el Decreto 1261 del 19 de agosto de 2026 el Gobierno nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública en parte del territorio nacional, concretamente en los departamentos de Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander, Bolívar, Nariño y Sucre, por el término de treinta (30) días calendario, con el fin de conjurar la crisis y evitar la extensión de los efectos del desastre.

El parágrafo del artículo 1 del Decreto 1261 de 2026 precisó que el ámbito territorial de la declaratoria comprende tanto los municipios a que se refiere el Reporte Situacional No. 36 de la Sala de Crisis de la

² Servicio Geológico Colombiano, «Actualización sobre el sismo ocurrido en San José del Palmar, Chocó», 10 de agosto de 2026. Disponible en: <https://www2.sgc.gov.co/Noticias/Paginas/SGC-actualiza-la-informacion-sobre-el-sismo-ocurrido-en-San-Jose-del-Palmar-Choco.aspx>

³ «Por el cual se declara una Situación de Desastre de Carácter Nacional».

UNGRD, con corte preliminar a las 12:30 del 19 de agosto de 2026, que registraron afectaciones por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, como los demás municipios respecto de los cuales pueda demostrarse, de manera precisa, una afectación concreta derivada del fenómeno que originó la declaratoria del estado de excepción.

Lo anterior comporta dos consecuencias relevantes para el presente acto administrativo. De un lado, el ámbito territorial definido en el Decreto 1261 de 2026 incorpora los departamentos de Bolívar, Nariño y Sucre, que no fueron enunciados expresamente en el artículo 1 del Decreto 1171 de 2026. De otro lado, dicho decreto adopta un criterio material para la determinación de los municipios comprendidos en la declaratoria, lo que permite anclar dicha delimitación a una fuente oficial verificable y susceptible de actualización progresiva.

Adicionalmente, la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública constituye un elemento de juicio adicional que confirma la gravedad, la extensión territorial y el carácter sobreviniente e irresistible de las afectaciones ocasionadas por el sismo, así como la insuficiencia de las condiciones ordinarias de operación para atenderlas, circunstancias que sustentan la necesidad y la proporcionalidad de las medidas regulatorias transitorias y diferenciales que se adoptan mediante el presente acto administrativo.

En su parte motiva, el Decreto referido señaló, entre otros asuntos, que con el propósito de garantizar la continuidad y recuperación oportuna de los servicios de telecomunicaciones:

«(...) se requiere adoptar mecanismos extraordinarios que permitan facilitar la disponibilidad y utilización de infraestructura susceptible de ser empleada para la prestación de servicios de comunicaciones, acelerar la implementación de soluciones tecnológicas necesarias para asegurar la conectividad y flexibilizar temporalmente determinadas exigencias regulatorias y procedimientos administrativos asociados a la compartición de infraestructura, el despliegue y operación de redes y servicios de telecomunicaciones, la asignación de recursos técnicos necesarios para su prestación y el cumplimiento de obligaciones sectoriales (...)».

Lo anterior, bajo el entendido de que, como lo expone el Decreto, en la actualidad no existen mecanismos que permitan atender con la celeridad y flexibilidad requerida las circunstancias que, por motivos excepcionales, demanda el sector, con lo cual se procura garantizar oportunamente la continuidad y recuperación de los servicios de comunicaciones.

De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009⁴, modificada por la Ley 1978 de 2019⁵, la CRC es el órgano encargado, entre otras funciones, de regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

El artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, atribuye a la CRC, entre otras, funciones relacionadas con la expedición de regulación de carácter general y particular en las materias de su competencia, la protección de los derechos de los usuarios, el acceso e interconexión de redes, la compartición de infraestructura, la calidad de los servicios y la administración de recursos de identificación.

El artículo 19 de la Ley 1369 de 2009⁶, modificado por la Ley 1978 de 2019, establece que corresponde a la CRC regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia y procurar que los usuarios se beneficien de servicios eficientes.

El artículo 20 de la Ley 1369 de 2009 atribuye a la CRC, entre otras, la función de expedir regulación de carácter general y particular en materias relacionadas con el régimen de tarifas, el régimen de protección al usuario, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia y la solución de controversias entre operadores de servicios postales, así como fijar indicadores, metas de calidad y eficiencia de dichos servicios.

Las afectaciones derivadas de la situación de desastre anteriormente descrita pueden incidir en las condiciones ordinarias bajo las cuales los agentes sujetos a la regulación de la CRC cumplen determinadas obligaciones regulatorias, así como en las condiciones en que los usuarios acceden y hacen uso de los servicios de comunicaciones y postales.

⁴ «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 –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones».

⁵ «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».

⁶ «Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones».

En particular, las afectaciones sobre viviendas, edificaciones, vías, aeropuertos y demás infraestructura pueden generar restricciones de acceso y movilidad, indisponibilidad temporal de instalaciones y equipos, afectaciones sobre redes e infraestructura necesaria para la prestación de los servicios y dificultades para el desarrollo de actividades operativas y administrativas en los municipios afectados.

Tales circunstancias pueden incidir, entre otros aspectos, en los tiempos y condiciones de prestación de los servicios, la atención a los usuarios, el cumplimiento de obligaciones de calidad, la operación y recuperación de redes e infraestructura y el cumplimiento oportuno de determinadas obligaciones de información.

En consecuencia, resulta necesario adoptar medidas regulatorias de carácter excepcional, transitorio y diferencial que permitan adecuar temporalmente determinadas obligaciones regulatorias a las condiciones derivadas de la situación de desastre, facilitar la continuidad y recuperación de los servicios y evitar que las circunstancias extraordinarias ocasionadas por el desastre generen consecuencias desproporcionadas para los usuarios y los agentes regulados.

Las medidas adoptadas mediante la presente resolución no implican una suspensión general de las obligaciones previstas en la regulación vigente y se circunscriben a aquellas obligaciones respecto de las cuales las afectaciones derivadas de la situación de desastre justifican un tratamiento temporal y diferencial.

Para efectos de determinar el alcance de las medidas adoptadas mediante la presente resolución, la Comisión tuvo en consideración que las afectaciones derivadas de la situación de desastre no se presentan de manera uniforme respecto de todos los usuarios, operadores, proveedores, servicios o zonas del territorio nacional. En consecuencia, las medidas previstas en este acto administrativo tienen un alcance diferencial, de acuerdo con la naturaleza de la obligación objeto de flexibilización y con la forma en que las consecuencias del desastre pueden incidir en su cumplimiento.

En este sentido, algunas de las medidas se encuentran dirigidas específicamente a los usuarios damnificados, entendidos en los términos del Decreto 1171 de 2026, mencionado previamente; otras resultan aplicables a los operadores o proveedores cuya operación, infraestructura, instalaciones o medios de atención se encuentren afectados; y otras se determinan en función del origen o destino de los servicios prestados en los municipios afectados. El ámbito específico de aplicación de cada medida será, por tanto, el expresamente señalado en la parte resolutive del presente acto administrativo.

Para la determinación de los municipios afectados, la Comisión tendrá en cuenta la información oficial reportada por la UNGRD respecto de los municipios que presenten afectaciones derivadas del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 o de sus efectos. Lo anterior permite que la aplicación territorial de las medidas responda a la evolución de la situación de desastre y a las afectaciones efectivamente identificadas, sin extender las flexibilizaciones regulatorias a municipios respecto de los cuales no se hayan reportado tales circunstancias.

En ese sentido, el ámbito territorial de la presente resolución comprende tanto los municipios a que se refiere el Reporte Situacional No. 36 de la Sala de Crisis de la UNGRD, con corte preliminar a las 12:30 del 19 de agosto de 2026, que registraron afectaciones por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, como los demás municipios respecto de los cuales pueda demostrarse, de manera precisa, una afectación concreta derivada del fenómeno que originó la declaratoria del estado de excepción.

En todo caso, la aplicación de las medidas previstas en la presente resolución estará circunscrita al periodo de aplicación transitoria y a los supuestos expresamente establecidos para cada una de ellas, y no exime a los sujetos obligados del cumplimiento de las demás disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 que no hayan sido objeto de suspensión, modificación o tratamiento diferencial mediante el presente acto administrativo.

Aclarado lo anterior, las temáticas a abordar son:

- **PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

La destrucción, avería o imposibilidad de utilización de inmuebles ubicados en municipios afectados puede impedir a los usuarios continuar haciendo uso de los servicios fijos contratados, así como conservar o devolver los equipos asociados a su prestación.

Asimismo, el traslado temporal o definitivo de los usuarios como consecuencia del desastre puede hacer necesario trasladar los servicios contratados a una nueva ubicación en la cual el proveedor no cuente con factibilidad técnica para continuar su prestación.

Resulta necesario adoptar medidas que eviten que estas circunstancias, cuando sean consecuencia de la situación de desastre, generen cargas económicas para los usuarios asociadas a cláusulas de permanencia mínima, equipos afectados o servicios que materialmente no puedan ser utilizados.

Las afectaciones sobre edificaciones, vías y demás infraestructura también pueden impedir temporalmente la entrega física de facturas o la atención presencial de usuarios, por lo cual resulta necesario habilitar mecanismos alternativos que permitan garantizar el acceso a la información y el ejercicio de sus derechos.

En materia de cláusulas de permanencia mínima, el artículo 2.1.4.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 permite pactar dicha estipulación cuando el operador otorga al usuario un descuento sobre el valor del cargo por conexión o difiere su pago, de manera que la terminación anticipada del contrato da lugar al pago de los valores acordados para tal efecto. Dicha regla parte del supuesto de que la terminación anticipada obedece a una decisión libre del usuario, supuesto que no se configura cuando la terminación se produce como consecuencia de la destrucción, avería o inhabilitación del inmueble en el que se prestaba el servicio, o del traslado forzoso del usuario derivado de la situación de desastre.

En esas condiciones, exigir la recuperación de los costos de conexión e instalación diferidos a un usuario que no puede habitar el inmueble ni hacer uso del servicio, constituye una carga económica desproporcionada, que no resulta atribuible a su voluntad. Por ello, la Comisión considera necesario suspender transitoriamente los efectos del artículo 2.1.4.1 respecto de los usuarios damnificados, de modo que durante el periodo de aplicación transitoria no haya lugar al cobro del saldo pendiente asociado a la cláusula de permanencia mínima cuando la terminación del contrato o la solicitud de traslado, a una ubicación en la que el operador no cuente con factibilidad técnica para continuar la prestación, siempre y cuando tenga relación directa con las afectaciones derivadas del desastre.

Por su parte, el artículo 2.1.8.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 reconoce al usuario el derecho a solicitar la suspensión del servicio hasta por dos (2) meses al año. Este término, previsto para circunstancias ordinarias, puede resultar insuficiente frente a la imposibilidad material de acceder o habitar los inmuebles afectados por el sismo, cuya rehabilitación o reconstrucción puede tomar un tiempo considerablemente mayor.

En consecuencia, resulta necesario ampliar transitoriamente dicho término, de manera que el usuario damnificado pueda conservar su contrato sin asumir cargos por un servicio del que materialmente no puede hacer uso. Por lo cual, el usuario podrá solicitar la suspensión del servicio hasta por seis meses (6) continuos.

De otro lado, la regulación prevé, en el artículo 2.1.8.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, las reglas aplicables a la devolución y recolección de los equipos entregados al usuario para la prestación de los servicios provistos a través de redes fijas. La destrucción o el colapso de los inmuebles puede ocasionar la pérdida, avería o imposibilidad de devolución de tales equipos sin culpa ni negligencia del usuario, en circunstancias que se enmarcan en la noción de fuerza mayor o caso fortuito prevista en el artículo 64 del Código Civil, disposición que enuncia expresamente al terremoto entre los acontecimientos que pueden configurarla.

Bajo esa premisa, y sin perjuicio del deber de custodia que ordinariamente corresponde al usuario, no resulta procedente exigirle la devolución de los mismos en el supuesto contenido en el artículo 2.1.8.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, siempre que la imposibilidad de devolverlo se origine en la situación de desastre.

Por su parte, el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que, cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos, por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación al usuario.

Al respecto, resulta necesario suspender transitoriamente dicho término, de manera que el operador pueda realizar los mantenimientos, pruebas y mejorar la calidad del servicio sin cumplir con el aviso referenciado. Esto, cuando la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento. Todo lo anterior, en línea con los términos en los que fue analizado por el Consejo de Estado en la sentencia del nueve (9) de julio de dos mil veinte (2020), radicado 11001031500020200115600, en el marco del control inmediato de legalidad de la Resolución CRC 5956 proferida el 3 de abril de 2020.

Asimismo, el artículo 2.1.10.12 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula las consecuencias asociadas a la imposibilidad técnica de prestar el servicio. El desplazamiento de los usuarios hacia ubicaciones distintas a aquellas en las que se prestaba el servicio, ocasionado por la

destrucción o inhabilitación de sus viviendas, puede concurrir con la ausencia de cobertura o de factibilidad técnica del operador en la nueva ubicación, sin que ello resulte imputable a ninguna de las partes.

Dado que el desplazamiento del usuario tiene origen en la situación de desastre y que la ausencia de red constituye una limitación técnica del proveedor, resulta necesario precisar que la terminación inmediata del contrato, en estos escenarios, no da lugar al cobro de la cláusula de permanencia mínima.

En cuanto a la entrega de la factura, el artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones bajo las cuales los operadores deben poner la factura a disposición del usuario. La destrucción de vías, edificaciones e infraestructura, así como las restricciones de acceso a los municipios afectados, pueden impedir el reparto físico de la correspondencia y, con ello, el cumplimiento oportuno de dicha obligación.

Por lo anterior, resulta procedente habilitar cuando el usuario hubiese decidido recibir su factura de manera física, de manera transitoria, la entrega de la misma por medios electrónicos o digitales en los municipios afectados, garantizando en todo caso que el usuario cuente con acceso oportuno a la información sobre los valores facturados y con la posibilidad de ejercer sus derechos, sin que dicha medida altere el término mínimo de antelación previsto en la regulación ni la obligación de facturar únicamente los servicios efectivamente prestados.

De otro lugar, el artículo 2.1.16.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que si, durante un periodo de dos (2) meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes, entonces 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. Al respecto, resulta necesario suspender esta disposición relacionada con la pérdida del número prepago, toda vez que los hechos que configuraron el desastre declarado pueden, potencialmente, imposibilitar el uso del referido número durante el periodo de la emergencia declarada.

De otra parte, el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que, en todas las capitales de departamentos en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, deben disponer de una oficina física de atención al usuario. Las oficinas ubicadas en los municipios afectados pueden haber sufrido daños estructurales, encontrarse en zonas con restricciones de acceso o presentar condiciones que hagan imposible o inseguro atender presencialmente a los usuarios y al personal a cargo de dicha atención.

Sobre este particular, la Comisión advierte que mediante la Resolución CRC 5941 de 2020 se adoptó una medida de naturaleza análoga, consistente en suspender transitoriamente los efectos de la obligación de disponer de oficinas físicas de atención al usuario y en habilitar la totalidad de los trámites, peticiones, quejas, reclamos y recursos a través de los demás medios de atención dispuestos por el operador, precedente que resulta pertinente para el diseño de la medida que se adopta mediante el presente acto administrativo.

En consecuencia, resulta procedente suspender transitoriamente los efectos de la referida disposición respecto de las oficinas afectadas, habilitando el cierre temporal de los puntos presenciales y el redireccionamiento de la atención hacia los demás medios dispuestos por el operador, sin que ello implique una disminución de los derechos de los usuarios ni la eliminación de trámite alguno, y garantizando que aquellas actuaciones que ordinariamente suponen atención presencial puedan surtirse a través de medios electrónicos idóneos.

Ahora bien, mediante la Resolución CRC 6242 del 12 de marzo de 2021 la Comisión adoptó medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En desarrollo de dicha medida, el numeral 2.1.1.2.6 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 habilitó a los operadores para migrar a la digitalización alguna o todas las interacciones que adelantan con sus usuarios, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y estableció correlativamente obligaciones de información y transparencia, entre ellas la de publicar y mantener actualizado el Código de Transparencia en la Digitalización previsto en el numeral 2.1.25.1.6 del artículo 2.1.25.1 de la misma resolución.

Como consecuencia de dicha habilitación, un conjunto de disposiciones del Régimen que reconocen al usuario la facultad de adelantar determinadas interacciones a través de cualquiera de los medios de atención incorporó una salvedad, conforme a la cual dicha facultad cede cuando la respectiva interacción ha migrado a la digitalización y ello le ha sido previamente informado al usuario. Esta salvedad se encuentra, entre otras disposiciones, en las relativas al derecho a presentar PQR, a terminar el contrato, a la cancelación de servicios, al pago oportuno y a la solicitud de la factura, a las recargas

y a la información durante su vigencia, a la información de portación, a la información de SMS, a la activación del servicio de roaming internacional, a la presentación de PQR y de recursos, al seguimiento de las mismas y a los requisitos de los medios de atención.

En condiciones ordinarias esta regla resulta razonable, en tanto se acompaña de deberes de información y transparencia. Sin embargo, los presupuestos sobre los cuales fue diseñada no se verifican en el contexto de la situación de desastre: los usuarios afectados pueden encontrarse desplazados de su lugar de residencia, sin acceso a sus equipos terminales, sin conectividad, sin suministro de energía eléctrica o sin posibilidad de acceder a las credenciales, cuentas o aplicaciones requeridas por los canales digitales, de manera que la canalización de la interacción hacia un único flujo digital puede traducirse, en la práctica, en la imposibilidad material de iniciar el trámite.

Sobre el particular, potencialmente los usuarios que pretenden terminar los contratos de servicios fijos asociados a inmuebles que resultaron destruidos, colapsados o evacuados pueden enfrentar dificultades para que sus solicitudes sean efectivamente registradas a través de la línea de atención telefónica y de la página web de los operadores. Esta situación puede resultar particularmente gravosa, comoquiera que, mientras la solicitud no sea registrada, continúan causándose cargos asociados a servicios que el usuario no puede utilizar y se prolonga una relación contractual cuya terminación el usuario podría requerir por las situaciones anotadas.

A lo anterior se suma que la suspensión transitoria de la obligación de disponer de oficinas físicas de atención al usuario, adoptada mediante el presente acto administrativo, reduce el número de medios de atención efectivamente disponibles en las zonas afectadas, lo que hace imperativo garantizar que los medios restantes operen sin restricción alguna para el inicio y el adelantamiento de cualquier trámite.

Por lo expuesto, la Comisión considera necesario suspender transitoriamente los efectos de las disposiciones señaladas, de manera exclusiva y limitada a aquello que habilita al operador a restringir, condicionar o direccionar el medio de atención por el cual el usuario puede presentar PQR o iniciar y adelantar solicitudes y trámites. Se precisa que esta medida no suspende obligación alguna a cargo de los operadores, no modifica los términos, requisitos, efectos ni consecuencias previstos para cada trámite, y no comporta el desmonte de los canales digitales ya implementados, los cuales continuarán operando como medios adicionales de atención y conservarán la totalidad de su valor para el usuario que decida emplearlos.

Adicionalmente, y con el propósito de asegurar la existencia de un canal de contacto de bajo consumo de recursos de red, accesible desde cualquier dispositivo y que deje constancia verificable tanto para el usuario como para el operador, resulta procedente exigir que los operadores dispongan y publiciten una dirección de correo electrónico a través de la cual reciban cualquier tipo de PQR, solicitud o trámite, incluidas la terminación del contrato y la cancelación de servicios, y que la fecha de recepción del mensaje se tenga como fecha de presentación para todos los efectos regulatorios.

- ACCESO, INTERCONEXIÓN Y COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA

La situación de desastre puede generar afectaciones sobre la operación de los proveedores y exigir la destinación extraordinaria de recursos técnicos, humanos y financieros para la recuperación de redes y la continuidad de los servicios en los municipios afectados.

En tales circunstancias, la aplicación de las reglas ordinarias relativas a la suspensión o desconexión de relaciones de acceso e interconexión por falta de transferencia oportuna de saldos netos, así como aquellas relacionadas con la suspensión del acceso o retiro de elementos instalados sobre infraestructura susceptible de compartición, puede afectar las labores de recuperación y continuidad de los servicios.

En consecuencia, resulta procedente flexibilizar temporalmente dichas condiciones en los casos y bajo los requisitos establecidos en la presente resolución, sin que ello implique la extinción o condonación de las obligaciones económicas existentes entre las partes.

En concreto, el artículo 4.1.7.6 del Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 permite la suspensión del tráfico cursado hacia el proveedor que incumpla sus obligaciones de pago una vez verificados dos (2) periodos de conciliación, así como la desconexión definitiva una vez verificados tres (3) periodos. A su turno, el artículo 4.1.9.2 del mismo capítulo prevé una excepción a la prohibición de desconexión ante el incumplimiento de pago en los acuerdos mayoristas celebrados entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y proveedores del servicio de internet comunitario fijo, en términos más cortos o flexibles.

De igual manera, el artículo 4.10.3.4 del Capítulo 10 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 habilita la suspensión del acceso y uso de la infraestructura susceptible de compartición cuando el proveedor incumpla sus obligaciones de pago luego de dos (2) periodos de conciliación, así como el retiro de los elementos o equipos instalados una vez verificados cuatro (4) periodos.

Estas reglas fueron concebidas para condiciones ordinarias de operación y suponen que el incumplimiento en el pago obedece a la conducta del proveedor obligado. No obstante, los proveedores con operación en los municipios afectados pueden enfrentar afectaciones sobre sus redes, sobre sus ingresos y sobre su flujo de caja que se derivan directamente de la situación de desastre, al tiempo que deben destinar recursos técnicos, humanos y financieros a la recuperación de la infraestructura y a la continuidad de los servicios.

En ese escenario, la aplicación de los términos ordinarios podría derivar en la suspensión o desconexión de relaciones de acceso, interconexión o compartición precisamente en las zonas en las que resulta más apremiante preservar la conectividad, con el consecuente impacto sobre los usuarios y sobre las labores de respuesta y recuperación. Por tal razón, la Comisión considera proporcionado suspender transitoriamente estas disposiciones.

Lo anterior no implica la extinción, novación, condonación o modificación de las obligaciones económicas existentes entre las partes, las cuales continúan siendo exigibles conforme a los acuerdos y actos administrativos que las rigen, sin perjuicio de que las partes convengan planes de pago o mecanismos de normalización de la cartera.

- **RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN**

La atención de la situación de desastre puede requerir la implementación inmediata de mecanismos de información, orientación, coordinación y atención a la ciudadanía por parte de las entidades estatales y de los operadores.

Para el desarrollo de tales mecanismos, puede resultar necesaria la asignación expedita y temporal de recursos de identificación administrados por la CRC, por lo cual resulta procedente establecer condiciones excepcionales para su asignación cuando sean requeridos para programas o proyectos directamente relacionados con la atención de la situación de desastre.

En efecto, el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los requisitos que deben acreditar los solicitantes para la asignación de los recursos de identificación, así como los trámites y términos aplicables a dicha asignación.

Tales requisitos responden a la necesidad de garantizar el uso eficiente de los recursos de identificación y fueron previstos para condiciones ordinarias. Sin embargo, la atención de la situación de desastre puede exigir que los operadores y las entidades del Estado requieran, de manera inmediata, de recursos de identificación que les permitan implementar líneas de información y orientación a la ciudadanía, canales de coordinación y mecanismos de atención a la población afectada, supuesto en el cual, la observancia de los trámites y términos ordinarios podría frustrar la finalidad misma de la medida.

En consecuencia, la Comisión considera necesario establecer condiciones transitorias al exceptuar a los operadores y entidades del Estado del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, para la asignación de dichos recursos cuando sean requeridos por operadores y entidades del Estado para el desarrollo de programas o proyectos directamente relacionados con la atención de la situación de desastre, disponiendo su asignación temporal en un término breve y sin exigir el cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos señalados, sin perjuicio de que la CRC verifique con posterioridad el uso efectivo de los recursos asignados y disponga su recuperación una vez cumplida su finalidad.

- **REPORTES DE INFORMACIÓN**

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con operación en los municipios afectados por el sismo pueden verse en la necesidad de destinar de manera prioritaria sus capacidades técnicas, humanas y administrativas a la continuidad y recuperación de los servicios, así como a la atención de la emergencia.

El Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece obligaciones trimestrales de reporte a cargo de distintos proveedores de servicios fijos, dentro de las cuales se encuentran los Formatos T.1.2 (Formato Unificado ISP), a cargo de los proveedores de internet fijo residencial con menos de treinta mil (30.000) accesos; T.1.3 (Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados), a cargo de los proveedores con treinta mil (30.000) o más accesos que presten telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción, o que presten

internet fijo únicamente al segmento corporativo; y T.1.10 (Accesos e ingresos del servicio de internet comunitario fijo), a cargo de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF). La información de estos formatos debe reportarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes al cierre de cada trimestre. Para la información correspondiente al segundo trimestre de 2026 el término de reporte venció el 14 de agosto de 2026, esto es, cuatro (4) días después de la ocurrencia del sismo.

Por su parte, el Formato T.1.1 (Ingresos), a cargo de los proveedores con treinta mil (30.000) o más accesos residenciales, de quienes provean internet al segmento corporativo y no al residencial, y de los proveedores del servicio portador, debe reportarse dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes al cierre del trimestre, término que, para el mismo periodo, vence el 29 de agosto de 2026.

Con corte al 18 de agosto de 2026, la CRC revisó el estado del reporte de información en el sistema HECAA e identificó que, de un total de 1.421 proveedores a los que se habilitó el reporte de los Formatos T.1.2 y T.1.3 correspondientes al segundo trimestre de 2026, 334, equivalentes al 23,5%, aún no han presentado. Asimismo, de 54 Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) identificados como operativos, 34, equivalentes al 63%, no han reportado el Formato T.1.10 correspondiente al mismo periodo. Estas cifras evidencian que una proporción significativa de los proveedores a quienes correspondía reportarlos no ha cumplido con la obligación, situación consistente con la afectación derivada del sismo.

La exigencia de estos reportes dentro de los términos ordinarios, respecto de proveedores que se encuentran destinando sus capacidades al restablecimiento de los servicios y a la atención de la emergencia, podría derivar en incumplimientos que darían lugar a las correspondientes actuaciones de vigilancia y control, sin que ello obedezca a una conducta negligente de su parte.

En consecuencia, resulta proporcionado y necesario ampliar el plazo de presentación de los referidos reportes correspondientes al segundo trimestre de 2026 al 30 de octubre de 2026, medida que, si bien retrasa la consolidación de la información sectorial de dicho periodo por el mismo lapso en que se amplía el plazo, preserva la integridad de la información y evita consecuencias desproporcionadas para los proveedores afectados.

La ampliación del plazo no releva a los proveedores del deber de producir y conservar la información correspondiente ni de reportarla dentro del nuevo término que se establece en la presente resolución.

- **SERVICIOS POSTALES**

Las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre sobre vías, aeropuertos, edificaciones y demás infraestructura necesaria para la movilización de objetos postales pueden incidir directamente en el desarrollo de las actividades de admisión, clasificación, transporte, entrega, devolución y recolección de los envíos, así como en el funcionamiento de los puntos y canales de atención de los operadores postales. Estas circunstancias pueden dificultar temporalmente el cumplimiento de determinadas condiciones de prestación previstas en la regulación, aun cuando el operador mantenga desplegadas las actividades razonablemente necesarias para garantizar la continuidad del servicio.

En particular, el artículo 2.2.2.2 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones asociadas a los medios generales de atención que deben disponer los operadores postales, entre ellos un número telefónico y una dirección de correo electrónico. No obstante, las afectaciones sobre el personal, instalaciones, redes, equipos o demás infraestructura necesaria para su funcionamiento pueden imposibilitar temporalmente la operación de la línea telefónica por parte de los operadores cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en municipios afectados.

En estas circunstancias, podría resultar materialmente imposible mantener la atención telefónica para aquellos operadores directamente afectados por la situación de desastre. Por esta razón, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente los efectos de la citada disposición respecto la atención telefónica de los operadores postales cuya operación se encuentre materialmente impedida por las afectaciones derivadas del desastre, siempre que el operador mantenga disponible, al menos, el correo electrónico u otro mecanismo alternativo idóneo para la atención de sus usuarios e informe oportunamente los canales habilitados.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la afectación de un punto de atención o de una sede ubicada en un municipio afectado no implica necesariamente la imposibilidad de prestar atención a través del medio telefónico, en la medida en que este puede operar de manera centralizada, mediante líneas de alcance nacional o a través de centros de contacto ubicados en otros municipios.

Por su parte, el artículo 2.2.7.3 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones para la presentación de PQR y solicitudes de indemnización por parte de los usuarios

de servicios postales, las cuales deben ser recibidas a través de los medios de atención dispuestos por el operador.

Las afectaciones materiales sobre oficinas, instalaciones, redes de telecomunicaciones, suministro de energía o equipos pueden imposibilitar temporalmente la recepción de PQR y solicitudes de indemnización a través de puntos físicos de atención o canales telefónicos por parte de operadores que presten sus servicios en municipios afectados.

En este escenario, exigir la disponibilidad de dichos canales pese a la existencia de una imposibilidad material podría resultar desproporcionado. Sin embargo, la medida diferencial no puede impedir que los usuarios ejerzan su derecho a presentar PQR o solicitudes de indemnización. En consecuencia, la Comisión considera necesario suspender temporalmente la obligación de recibir estas solicitudes a través de puntos físicos de atención y canales telefónicos respecto de los operadores que presten sus servicios en un municipio afectado y que acrediten afectaciones materiales derivadas de la situación de desastre que imposibiliten la operación de dichos medios, manteniendo, en todo caso, la obligación de recibirlas y tramitarlas mediante correo electrónico u otro canal digital idóneo.

Ahora bien, en lo que respecta específicamente a la recepción de PQR y solicitudes de indemnización a través del medio telefónico, la medida prevista en el presente acto administrativo deberá guardar correspondencia con las condiciones establecidas para la flexibilización transitoria de dicho medio de atención en relación con el artículo 2.2.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, la suspensión de la obligación de recibir PQR y solicitudes de indemnización por medio telefónico únicamente resultará aplicable respecto de los operadores cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en un municipio afectado y siempre que, como consecuencia directa de las afectaciones derivadas de la situación de desastre, se encuentre materialmente imposibilitada la operación de dicho medio.

Asimismo, el artículo 2.2.7.5 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los términos aplicables a la presentación de PQR y solicitudes de indemnización por parte de los usuarios de servicios postales. Al respecto, cabe precisar que las PQR pueden presentarse en cualquier momento, mientras que las solicitudes de indemnización están sujetas a términos específicos. En particular, cuando la solicitud sea presentada por el usuario remitente, este contará con diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal, tratándose de servicios nacionales; por su parte, cuando sea presentada por el usuario destinatario, este contará con cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

Las circunstancias derivadas de la situación de desastre pueden generar desplazamientos temporales, restricciones de movilidad o acceso, pérdida de documentación o dificultades en las comunicaciones que impidan a los usuarios ejercer el derecho a presentar solicitudes de indemnización dentro de los términos previstos para condiciones ordinarias.

En ese escenario, la aplicación inalterada de dichos términos podría generar la pérdida de la oportunidad para presentar la solicitud de indemnización por razones ajenas a la voluntad del usuario. En consecuencia, la Comisión considera necesario ampliar transitoriamente a veinte (20) días hábiles los términos previstos en el artículo 2.2.7.5 para la presentación de solicitudes de indemnización por parte de los usuarios afectados por la situación de desastre, tanto cuando estas sean presentadas por el usuario remitente como por el usuario destinatario, manteniendo vigentes las demás condiciones establecidas en la regulación para el ejercicio de este derecho.

De igual manera, el artículo 2.2.7.12 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones aplicables a las oficinas de atención al usuario de los operadores postales. Las oficinas ubicadas en municipios afectados pueden haber sufrido daños materiales, encontrarse en zonas con restricciones de acceso o presentar condiciones de riesgo que imposibiliten o hagan insegura la atención presencial.

Por tanto, exigir la operación de dichas oficinas mientras persistan las circunstancias que impidan una atención segura podría comprometer la integridad de usuarios y trabajadores y desconocer la imposibilidad material de utilización de la infraestructura. Por ello, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente los efectos de dicha disposición respecto de las oficinas directamente afectadas, sin que ello releve al operador de garantizar medios alternativos para la atención de sus usuarios ni de informar oportunamente el cierre temporal y los canales disponibles.

A su vez, el artículo 2.2.7.13 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece condiciones relacionadas con la atención telefónica de los usuarios de servicios postales. Las afectaciones sobre redes de telecomunicaciones, suministro de energía, instalaciones o equipos pueden impedir temporalmente la operación de este canal.

En consecuencia, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente los efectos de esta disposición respecto de los operadores cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en municipios afectados y cuya línea telefónica de atención se encuentre materialmente imposibilitada como consecuencia directa de la situación de desastre, manteniendo en todo caso la obligación de disponer de un medio alternativo idóneo de atención mientras subsistan dichas circunstancias.

Por otro lado, las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre sobre vías, aeropuertos, edificaciones y demás infraestructura necesaria para la movilización de objetos postales pueden incidir directamente en las actividades de admisión, clasificación, transporte, entrega, devolución y recolección de los envíos. Estas circunstancias pueden dificultar temporalmente el cumplimiento de determinadas condiciones de calidad previstas para escenarios ordinarios de prestación.

En particular, el artículo 5.4.2.2 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los tiempos de entrega y la meta del indicador de velocidad aplicable al servicio de Mensajería Expresa. Las restricciones de movilidad, cierres o afectaciones de vías, dificultades de acceso y afectaciones sobre aeropuertos y demás infraestructura pueden incrementar los tiempos requeridos para transportar y entregar objetos postales cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, por circunstancias ajenas al control ordinario del operador.

En estas condiciones, la exigencia de los tiempos de entrega y de la meta del indicador en los mismos términos previstos para escenarios ordinarios podría generar incumplimientos regulatorios directamente asociados a las consecuencias del desastre. Por ello, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) respecto de los envíos cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados. Como consecuencia de dicha suspensión, no resultará exigible, respecto de estos envíos, la meta de cumplimiento del noventa y cinco por ciento (95%) prevista en la citada disposición. En todo caso, se mantendrá la obligación de continuar prestando el servicio, realizar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita verificar la aplicación de la medida excepcional.

Por otra parte, el artículo 5.4.2.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula la confiabilidad del servicio de Mensajería Expresa, medida mediante el indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado», cuyas metas corresponden al 99,5% para envíos individuales y al 97,5% para envíos masivos. Para efectos de su cálculo se consideran, entre otros, los objetos perdidos, averiados y expoliados.

Si bien durante la situación de desastre deben mantenerse íntegramente los deberes de custodia de los operadores, así como la obligación de entregar los objetos postales al destinatario o devolverlos al remitente en buen estado cuando no sea posible su entrega, las afectaciones extraordinarias sobre bodegas, centros de clasificación, vehículos u otra infraestructura postal pueden ocasionar eventos de pérdida, avería o expoliación directamente asociados a las consecuencias del desastre y no al desempeño ordinario del operador.

En estas circunstancias, exigir el cumplimiento de las metas de confiabilidad en los mismos términos previstos para condiciones ordinarias podría generar incumplimientos regulatorios asociados directamente a las consecuencias de la situación de desastre. Por esta razón, la Comisión considera necesario establecer transitoriamente un tratamiento diferencial respecto del cumplimiento de las metas del indicador de confiabilidad para los envíos con origen o destino en municipios afectados, cuando el operador demuestre que el incumplimiento de la respectiva meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

En todo caso, los operadores deberán continuar calculando y midiendo el indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» en los términos establecidos en el artículo 5.4.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin excluir de su cálculo los objetos perdidos, averiados o expoliados. La medida diferencial se circunscribe exclusivamente a la exigibilidad de las metas regulatorias y no modifica los deberes de custodia de los operadores, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales, ni los derechos de los usuarios en materia de PQR, solicitudes de indemnización y demás mecanismos previstos en la ley y la regulación.

En cuanto a los intentos de entrega, el artículo 5.4.2.11 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que, para los envíos individuales, los operadores deben realizar al menos dos (2) intentos de entrega y que entre el primero y el segundo no deben transcurrir más de tres (3) días hábiles.

La evacuación de inmuebles, las restricciones de movilidad y acceso y las condiciones de seguridad existentes en los municipios afectados pueden impedir que el segundo intento se realice dentro del término máximo regulatorio, aun cuando posteriormente resulte posible efectuar la entrega.

En ese escenario, eliminar la obligación de efectuar el segundo intento reduciría injustificadamente la protección del usuario, mientras que mantener inalterado el término máximo podría resultar materialmente imposible para el operador. Por ello, la Comisión considera necesario mantener la obligación de efectuar al menos dos (2) intentos de entrega y suspender únicamente, de manera transitoria, el término máximo de tres (3) días hábiles entre ambos intentos cuando las condiciones derivadas del desastre impidan su cumplimiento.

En estos casos, con el propósito de facilitar la realización del segundo intento de entrega y, al mismo tiempo, evitar que la imposibilidad de contactar al usuario destinatario prolongue indefinidamente el proceso de entrega e impida continuar con las etapas posteriores previstas en la regulación, el operador deberá realizar, dentro de las dos (2) semanas siguientes a la realización del primer intento de entrega, al menos tres (3) intentos de contacto con el usuario destinatario a través de los datos de contacto disponibles, uno de los cuales deberá efectuarse mediante correo electrónico, cuando el operador disponga de dicha información, con el fin de acordar la fecha para efectuar el segundo intento de entrega, atendiendo las condiciones de acceso y seguridad existentes en la zona afectada.

Cuando, agotados los tres (3) intentos de contacto, no sea posible establecer comunicación con el usuario destinatario, excepcionalmente se tendrá por cumplida, para efectos de la aplicación del artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la obligación de efectuar el segundo intento de entrega, y el operador podrá continuar con el procedimiento previsto en dicha disposición. Para estos efectos, se entenderá como fecha de finalización del segundo intento aquella en la que se hubiere efectuado el tercer intento de contacto con el usuario destinatario y no se obtuviese respuesta.

Adicionalmente, el numeral 7 del artículo 5.4.2.11 establece que, cuando el objeto postal no pueda ser entregado al destinatario luego de efectuados los intentos de entrega previstos en dicha disposición, este deberá permanecer en la oficina del operador por un término de veinte (20) días calendario, contado a partir de la fecha de finalización del segundo intento, para que pueda ser recogido por el usuario destinatario.

Las condiciones derivadas de la situación de desastre pueden impedir que el usuario destinatario retire el objeto postal dentro de dicho término, particularmente cuando se encuentre desplazado o evacuado, existan restricciones de acceso o movilidad o la oficina dispuesta para la entrega se encuentre temporalmente cerrada o imposibilitada para prestar el servicio. En tales circunstancias, mantener inalterado el cómputo del término de veinte (20) días calendario podría ocasionar la devolución del objeto postal al remitente por circunstancias ajenas a la voluntad del destinatario.

Por esta razón, la Comisión considera necesario suspender transitoriamente el cómputo del término de veinte (20) días calendario previsto en el numeral 7 del artículo 5.4.2.11. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

Por su parte, el artículo 5.4.2.13 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones aplicables a la recolección a domicilio en el servicio de Mensajería Expresa estableciendo el término de máximo un (1) día hábil en áreas metropolitanas y capitales, y dos (2) días hábiles en los demás municipios. Las restricciones de acceso y movilidad, así como la afectación de rutas y recursos operativos, pueden impedir que la recolección se realice dentro de los términos ordinariamente establecidos.

En consecuencia, la Comisión considera necesario flexibilizar temporalmente esta obligación, manteniendo la obligación de ofrecer el servicio de recolección a domicilio, pero permitiendo que su realización se programe de acuerdo con las condiciones de acceso, seguridad y disponibilidad operativa existentes, previa información al usuario.

En relación con el servicio de correo que no hace parte del Servicio Postal Universal (SPU), el artículo 5.4.3.1 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los tiempos de entrega (D+n) y las metas del indicador de velocidad aplicables a dicho servicio. Su cumplimiento depende igualmente de la disponibilidad de las rutas, medios de transporte e infraestructura necesarios para movilizar y entregar los objetos postales.

Por consiguiente, las restricciones de movilidad, cierres o afectaciones de vías, dificultades de acceso y afectaciones sobre aeropuertos y demás infraestructura pueden incrementar los tiempos requeridos para transportar y entregar objetos postales cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, por circunstancias ajenas al control ordinario del Operador Postal Oficial (OPO).

En estas condiciones, la exigencia de los tiempos de entrega y de las metas del indicador en los mismos términos previstos para escenarios ordinarios podría generar incumplimientos regulatorios directamente asociados a las consecuencias del desastre. Por ello, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) respecto de los envíos cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados. Como consecuencia de dicha suspensión, no resultarán exigibles, respecto de estos envíos, las metas de cumplimiento del indicador de velocidad previstas en la citada disposición. En todo caso, se mantendrá la obligación de continuar prestando el servicio, realizar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita verificar la aplicación de la medida excepcional.

Asimismo, el artículo 5.4.3.2 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula la confiabilidad del servicio de correo que no hace parte del SPU, medida mediante el indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado», cuyas metas corresponden al 99,5% para envíos individuales y al 97,5% para envíos masivos. Para efectos de su cálculo se consideran, entre otros, los objetos perdidos, averiados y expoliados.

Si bien durante la situación de desastre deben mantenerse íntegramente los deberes de custodia del OPO, así como la obligación de entregar los objetos postales al destinatario o devolverlos al remitente en buen estado cuando no sea posible su entrega, las afectaciones extraordinarias sobre bodegas, centros de clasificación, vehículos u otra infraestructura postal pueden ocasionar eventos de pérdida, avería o expoliación directamente asociados a las consecuencias del desastre y no al desempeño ordinario del operador.

En estas circunstancias, exigir el cumplimiento de las metas de confiabilidad en los mismos términos previstos para condiciones ordinarias podría generar incumplimientos regulatorios asociados directamente a las consecuencias de la situación de desastre. Por esta razón, la Comisión considera necesario establecer transitoriamente un tratamiento diferencial respecto del cumplimiento de las metas del indicador de confiabilidad para los envíos con origen o destino en municipios afectados, cuando el OPO demuestre que el incumplimiento de la respectiva meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

En todo caso, el OPO deberá continuar calculando y midiendo el indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» en los términos establecidos en el artículo 5.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin alterar su metodología de cálculo. La medida diferencial se circunscribe exclusivamente a la exigibilidad de las metas regulatorias y no modifica los deberes de custodia del OPO, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales ni los derechos de los usuarios.

En materia de giros postales nacionales, el artículo 5.4.4.5 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la fecha límite de retiro del giro por parte del usuario destinatario es de treinta (30) días calendario contados desde la fecha en que este se encuentra disponible, vencidos los cuales el giro se considera no distribuible.

Las circunstancias derivadas de la situación de desastre pueden ocasionar que los usuarios destinatarios ubicados en municipios afectados se encuentren temporalmente desplazados o evacuados, que los puntos de atención no se encuentren disponibles o que existan restricciones de movilidad o acceso que les impidan retirar oportunamente los giros postales nacionales. En estas condiciones, mantener el cómputo del término de treinta (30) días calendario durante el periodo de aplicación transitoria podría ocasionar que el giro sea considerado no distribuible por circunstancias ajenas a la voluntad del usuario.

Por esta razón, la Comisión considera necesario suspender transitoriamente el cómputo del término de treinta (30) días calendario previsto en el artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los giros postales nacionales destinados a usuarios ubicados en municipios afectados, durante el periodo de aplicación transitoria. Una vez finalizado dicho periodo, el término continuará computándose por el tiempo que faltare para su vencimiento.

En cuanto a los servicios pertenecientes al SPU, el artículo 5.5.2.4 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los tiempos de entrega (D+n) y las metas de cumplimiento aplicables a dichos servicios, diferenciadas según el tipo de municipio. Su cumplimiento depende igualmente de la disponibilidad de las rutas, medios de transporte e infraestructura necesarios para movilizar y entregar los objetos postales.

Las restricciones de movilidad, cierres o afectaciones de vías, dificultades de acceso y afectaciones sobre aeropuertos y demás infraestructura pueden incrementar los tiempos requeridos para transportar y entregar objetos postales cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, por circunstancias ajenas al control ordinario del OPO.

En estas condiciones, la exigencia de los tiempos de entrega y de las metas de cumplimiento en los mismos términos previstos para escenarios ordinarios podría generar incumplimientos regulatorios directamente asociados a las consecuencias del desastre. Por ello, la Comisión considera necesario suspender parcial y transitoriamente la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) respecto de los envíos pertenecientes al SPU cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados. Como consecuencia de dicha suspensión, no resultarán exigibles, respecto de estos envíos, las metas de cumplimiento asociadas a los tiempos de entrega previstas en la citada disposición. En todo caso, se mantendrá la obligación de continuar prestando el servicio, realizar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita verificar la aplicación de la medida excepcional.

A su vez, el artículo 5.5.2.5 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el OPO debe contar con frecuencias de recolección y entrega que le permitan dar cumplimiento a la meta general del indicador de tiempos de entrega y permite elegir entre modalidades por demanda o fijas.

Cuando las restricciones de acceso, cierres de vías o condiciones de seguridad derivadas del desastre impidan mantener las frecuencias ordinarias, resulta procedente permitir al OPO implementar temporalmente frecuencias diferentes, ajustadas a las condiciones efectivas de operación, informando a los usuarios las modificaciones correspondientes.

Finalmente, el artículo 5.5.2.6 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la meta del indicador de seguridad aplicable a los envíos pertenecientes al SPU.

Si bien durante la situación de desastre deben mantenerse íntegramente los deberes de custodia del OPO y las obligaciones asociadas a la entrega o devolución de los objetos postales, las afectaciones extraordinarias sobre bodegas, centros de clasificación, vehículos u otra infraestructura postal pueden ocasionar eventos de pérdida, avería o expoliación directamente asociados a las consecuencias del desastre y no al desempeño ordinario del operador.

En estas circunstancias, exigir el cumplimiento de la meta del indicador de seguridad en los mismos términos previstos para condiciones ordinarias podría generar incumplimientos regulatorios asociados directamente a las consecuencias de la situación de desastre. Por esta razón, la Comisión considera necesario establecer transitoriamente un tratamiento diferencial respecto del cumplimiento de la meta del indicador de seguridad para los envíos con origen o destino en municipios afectados, cuando el OPO demuestre que el incumplimiento de dicha meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

En todo caso, el OPO deberá continuar calculando y midiendo el indicador de seguridad en los términos establecidos en el artículo 5.5.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin alterar su metodología de cálculo. La medida diferencial se circunscribe exclusivamente a la exigibilidad de la meta regulatoria y no modifica los deberes de custodia del OPO, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales ni los derechos de los usuarios.

- **SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN**

En relación con las reglas previstas en el Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, referentes a las franjas de programación, el artículo 16.4.1.10 establece diversas obligaciones aplicables a los operadores de televisión abierta nacional, regional y local, con o sin ánimo de lucro, según corresponda. Entre ellas se encuentran las relacionadas con la emisión mínima de programación infantil y de programación dirigida a adolescentes, así como las obligaciones específicas aplicables a los operadores locales sin ánimo de lucro.

Sobre programación infantil, la disposición exige que los operadores de televisión abierta emitan, dentro del horario comprendido entre las 07:00 y las 21:30 horas y teniendo en cuenta la definición prevista en el artículo 16.4.1.2 de Resolución CRC 5050 de 2016, un mínimo trimestral de ciento ocho (108) horas para los operadores de cubrimiento nacional, salvo el concesionario de espacios de televisión en el canal nacional de operación pública, y de ochenta (80) horas para los operadores de cubrimiento regional y local con ánimo de lucro.

De igual manera, respecto de la programación dirigida a adolescentes, la norma establece, dentro del mismo rango horario, un mínimo trimestral de sesenta (60) horas para los operadores de cubrimiento nacional, con la misma excepción señalada, y de cuarenta y cinco (45) horas para los operadores de cubrimiento regional y local con ánimo de lucro.

A su vez, el inciso segundo del párrafo 1 del artículo 16.4.1.10 prevé que los programas de carácter infantil y adolescente pueden emitirse en horarios distintos o en un número de horas superior al mínimo exigido. Sin embargo, tales emisiones adicionales no se contabilizan para efectos de la verificación que

realiza la CRC en ejercicio de sus funciones de control posterior. De igual modo, el párrafo 3 dispone que los operadores de televisión abierta de cubrimiento local sin ánimo de lucro deben emitir como mínimo seis (6) horas diarias de programación dentro de las franjas infantil o familiar.

Sobre lo anterior, la CRC considera necesario flexibilizar, de forma transitoria, el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 16.4.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los operadores de televisión abierta regional y local sin ánimo de lucro que presten el servicio en las zonas afectadas por la situación de desastre nacional, con el propósito de facilitar que una mayor proporción de su programación pueda destinarse a la difusión de información de interés para las comunidades sobre los hechos ocurridos, las medidas adoptadas para su atención y demás contenidos relevantes asociados a la emergencia, sin que las exigencias referidas en materia de franjas y mínimos de programación limiten el uso del servicio para tales finalidades y sin perjuicio de que se deba asegurar el cumplimiento de los deberes establecidos en la ley sobre el asunto.

Para ello, la medida comprenderá la reducción temporal del mínimo de horas exigidas para la emisión de programación infantil y adolescente. En concreto, para los operadores regionales, el mínimo trimestral de programación infantil se reduciría de ochenta (80) a cuarenta (40) horas, mientras que el correspondiente a programación de adolescentes pasaría de cuarenta y cinco (45) a veintidós (22) horas.

Por su parte, respecto de los operadores locales sin ánimo de lucro, cuya obligación vigente no está expresada en horas trimestrales sino en un mínimo de seis (6) horas diarias de programación dentro de las franjas infantil o familiar, conforme lo dispone el párrafo 3 del artículo señalado, la flexibilización implicaría reducir temporalmente dicha exigencia a tres (3) horas diarias durante el término de aplicación transitoria definido en este acto administrativo.

De igual modo, la Comisión permitirá, de manera temporal, que los programas de estas categorías emitidos en horarios distintos a los previstos en la regulación, o en un número de horas superior al mínimo exigido, sean contabilizados para efectos de la verificación que realiza la CRC sobre el cumplimiento de dichas obligaciones. Lo anterior, permite flexibilizar la prohibición contenida en el párrafo 1 del artículo 16.4.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, con sustento en los argumentos ya anotados.

A su turno, la Comisión considera necesario adoptar una medida de similar naturaleza en lo que respecta a la obligación prevista en el artículo 16.4.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, aplicable a los operadores de televisión abierta local sin ánimo de lucro que presten el servicio en las zonas afectadas por la situación de desastre nacional. Si bien el porcentaje de programación nacional exigido legalmente se mantendrá inalterado, se propone reducir temporalmente la proporción mínima de programación nacional de producción propia a cargo del operador, que actualmente corresponde al veinte por ciento (20%), para establecerla en un diez por ciento (10%). Esta flexibilización busca disminuir las cargas asociadas a la producción propia durante el periodo de afectación, sin modificar la obligación legal de emisión de programación nacional, y permitir que los operadores destinen una mayor capacidad operativa y de programación a contenidos relevantes para la atención de la situación de desastre y las necesidades informativas de las comunidades afectadas.

En relación con la obligación prevista en el artículo 16.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión encuentra pertinente disminuir de manera transitoria el tiempo mínimo semanal de programación basada en producción propia que deben emitir las comunidades organizadas por medio del canal comunitario, por las mismas circunstancias asociadas a la situación de desastre nacional que fundamentan las demás medidas adoptadas en el presente acto. Esta flexibilización resulta relevante si se tiene en cuenta que la producción propia es realizada por los asociados, en uso de instalaciones y recursos de carácter comunitario que pueden haber resultado afectados por el desastre. Ciertamente, la medida propuesta resulta especialmente relevante si se tiene en cuenta que la producción propia es realizada por los asociados, mediante el uso de instalaciones, equipos y demás recursos de carácter comunitario que pudieron haber resultado afectados por los hechos que dieron lugar a la declaratoria de desastre nacional, circunstancia que puede incidir directamente en la capacidad operativa de estas comunidades para producir y emitir contenidos en las condiciones ordinarias.

Además, debe considerarse que, durante el periodo de afectación, la parrilla de programación pueda destinarse en mayor medida a la difusión de información relacionada con la atención del desastre, las medidas adoptadas por las autoridades, las rutas de atención, los mecanismos de apoyo y demás asuntos de interés para las comunidades impactadas. En ese contexto, mantener sin modificación los mínimos ordinarios de producción propia podría limitar la capacidad de los operadores comunitarios para reorganizar temporalmente su programación en función de las necesidades derivadas de la emergencia, razón por la cual se considera justificado adoptar una reducción transitoria de dicha obligación.

Por lo anterior, se propone reducir en dos (2) horas semanales los mínimos actualmente exigidos, de manera que las comunidades: (i) con hasta 500 asociados deban emitir una (1) hora semanal; (ii) aquellas con más de 500 y hasta 1.000 asociados, dos (2) horas; (iii) las que cuenten con más de 1.000 y hasta 3.000 asociados, tres (3) horas; y (iv) las de más de 3.000 y hasta 6.000 asociados, cuatro (4) horas semanales. De esta forma, se mantiene la gradación prevista según el número de asociados y, con ello, la proporcionalidad de la obligación respecto de la capacidad de producción de cada comunidad, al tiempo que se otorga un alivio temporal frente a las afectaciones derivadas de la situación de desastre nacional.

Adicionalmente, la Comisión considera necesario adoptar medidas respecto del régimen regulatorio aplicable a los espacios institucionales, previsto en la Sección 9 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, particularmente en relación con los artículos 16.4.9.1 y 16.4.9.2, que establecen, respectivamente, las reglas sobre su contenido y los requisitos para su asignación. En concreto, la regulación dispone que los espacios institucionales constituyen un instrumento relevante para la difusión, por medio del servicio de televisión abierta, de contenidos realizados por entidades del Estado con el fin de informar a la ciudadanía sobre asuntos relacionados con el ejercicio de sus funciones y a promover, entre otros fines, la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, la divulgación de los fines y principios del Estado.

De este modo, en atención a la situación de desastre previamente referida, la CRC considera necesario modificar transitoriamente las disposiciones señaladas, con el fin de que los espacios institucionales se destinen prioritariamente a la divulgación de contenidos relacionados con su atención. Con esta medida se busca facilitar que las entidades estatales utilicen este mecanismo para suministrar a la ciudadanía información oportuna, pertinente y útil para afrontar las consecuencias derivadas del desastre nacional.

En particular, la Comisión considera necesario priorizar, mediante los espacios institucionales, la difusión de recomendaciones de prevención y autoprotección, información sobre servicios y canales de atención, rutas institucionales, ayudas y programas de apoyo, así como orientaciones dirigidas a las comunidades afectadas, sin perjuicio de otros contenidos que resulten relevantes para mantener informada a la población sobre la evolución de la situación y las medidas adoptadas por las autoridades competentes para su atención.

En el mismo sentido, en relación con lo previsto en el artículo 16.4.9.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión considera necesario establecer transitoriamente una regla especial para la definición de los temas que deben recibir prioridad y ubicación preferencial en la emisión de los espacios institucionales. En concordancia con las demás medidas adoptadas para atender la situación de desastre nacional, durante el periodo de aplicación transitoria se considera pertinente que dicha prioridad se concentre en contenidos relacionados con el desastre, su evolución y las medidas dispuestas para su atención, de manera que este mecanismo contribuya a garantizar que la ciudadanía reciba oportunamente información relevante sobre prevención y autoprotección, servicios y canales de atención, rutas institucionales, ayudas, programas de apoyo y demás orientaciones de interés para las comunidades afectadas.

Con soporte en las mismas razones que sustentan las medidas transitorias adoptadas para facilitar la difusión oportuna de información asociada a la situación de desastre nacional, la CRC considera pertinente reducir temporalmente de quince (15) a ocho (8) días el término previsto para informar a los operadores del servicio de televisión y a los concesionarios de espacios de televisión el tema al que deberá darse prioridad y ubicación preferencial dentro de los cortes de comerciales. Esta medida busca permitir una respuesta regulatoria más ágil frente a la evolución de la emergencia y a las necesidades cambiantes de información de la ciudadanía, de manera que los contenidos institucionales prioritarios puedan ajustarse con mayor frecuencia a los asuntos que resulten relevantes para la atención del desastre y para las comunidades afectadas.

Para lo anterior, la CRC podrá determinar, dentro de esta temática general y conforme evolucionen las necesidades de información, los asuntos específicos que deberán recibir ubicación preferencial en cada periodo.

2. EXCEPCIÓN DE PUBLICIDAD DEL PROYECTO REGULATORIO

El artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 establece las reglas aplicables a la publicidad de los proyectos de regulación de carácter general expedidos por las comisiones de regulación, como mecanismo orientado a garantizar la transparencia y participación de los agentes interesados en el proceso regulatorio.

No obstante, la regulación vigente reconoce que existen circunstancias excepcionales en las cuales la naturaleza, gravedad y urgencia de la situación que debe ser atendida hacen necesario exceptuar la aplicación de dicho procedimiento. En este sentido, el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 de la

Resolución CRC 5050 de 2016, subrogado por el artículo 105 de la Resolución CRC 7811 de 2025, establece como criterio para identificar proyectos de regulación que no son sujetos de publicación previa aquellos cuya finalidad sea corregir los efectos negativos de situaciones en las que se presenten daños o alteraciones graves que amenacen o impidan la prestación ininterrumpida de los servicios de comunicaciones, incluyendo expresamente las situaciones producidas por desastres y fenómenos naturales.

En el mismo sentido, mediante el Decreto 1261 del 19 de agosto de 2026, el Presidente de la República, con la firma de todos los ministros, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública en parte del territorio nacional, con fundamento en el artículo 215 de la Constitución Política, como consecuencia de las afectaciones ocasionadas por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026. El referido Decreto calificó dicho evento como un fenómeno natural, inhabitual y de irrupción repentina, que produjo pérdidas humanas y materiales, interrumpió la prestación de servicios públicos esenciales, afectó las vías de comunicación y perjudicó gravemente el desarrollo de la actividad económica y social en las zonas afectadas.

Asimismo, el Decreto 1261 de 2026 señaló que la magnitud, simultaneidad, dispersión territorial y complejidad de los daños ocasionados por el terremoto evidencian la insuficiencia de los mecanismos ordinarios para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos. En particular, advirtió que los procedimientos ordinarios se encuentran concebidos para condiciones de normalidad y pueden implicar tiempos incompatibles con la inmediatez requerida para proteger la vida, la salud y los servicios esenciales de la población afectada. Según se aprecia, el Gobierno Nacional determinó la necesidad de adoptar medidas extraordinarias destinadas exclusivamente a conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, bajo criterios de proporcionalidad, temporalidad y necesidad.

Lo anterior resulta concordante con la situación de desastre de carácter nacional previamente declarada mediante el Decreto 1171 de 2026 y evidencia la necesidad de que las autoridades, en el marco de sus respectivas competencias, adopten oportunamente las medidas que resulten necesarias para mitigar los efectos de la calamidad y contribuir al restablecimiento de las condiciones de prestación de los servicios en los territorios afectados.

En particular, las afectaciones ocasionadas por el sismo sobre viviendas, edificaciones, vías, aeropuertos, redes de servicios públicos y demás infraestructura, así como las restricciones de acceso, movilidad y conectividad derivadas del desastre, pueden incidir directamente en la continuidad y en las condiciones de prestación de los servicios sometidos a la regulación de la CRC, así como en la capacidad de los agentes regulados para cumplir determinadas obligaciones previstas para condiciones ordinarias. El Decreto 1261 de 2026 reconoce, entre otras afectaciones, cierres de corredores viales estratégicos, restricciones en infraestructura aeroportuaria y afectaciones en el suministro de energía y las telecomunicaciones, circunstancias que pueden incidir en la continuidad de actividades y servicios esenciales.

Las medidas contenidas en la presente resolución tienen precisamente por objeto responder de manera inmediata, transitoria, proporcional y diferencial a dichas afectaciones, mediante la flexibilización de determinadas obligaciones regulatorias, la adecuación temporal de condiciones de prestación y la adopción de mecanismos orientados a proteger a los usuarios y facilitar la continuidad y recuperación de los servicios en los municipios afectados.

En este contexto, someter el presente acto administrativo al procedimiento ordinario de publicación previa implicaría diferir la adopción de medidas cuya utilidad y efectividad dependen de su aplicación oportuna mientras persisten las afectaciones derivadas de la situación de desastre y del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 1261 de 2026. Ello resultaría contrario a la finalidad de las medidas adoptadas, orientadas precisamente a mitigar los efectos negativos derivados del desastre sobre la prestación de los servicios y sobre el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

En consecuencia, teniendo en cuenta que las medidas previstas en la presente resolución tienen origen en un fenómeno natural que produjo daños y alteraciones graves con incidencia sobre la prestación de los servicios sometidos a la regulación de esta Comisión, y que su adopción busca contribuir de manera inmediata a preservar su continuidad y recuperación, la CRC determinó que se configura el criterio previsto en el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, el presente acto administrativo no está sujeto al procedimiento de publicidad de proyectos de regulación previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

3. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

De conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009⁷ y en el Capítulo 30 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, las autoridades nacionales deben informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) aquellos proyectos de regulación que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados. No obstante, el artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015 prevé expresamente eventos en los cuales no se requiere informar a dicha Superintendencia. En particular, el numeral 1 de esta disposición exceptúa los proyectos de regulación que tengan origen en hechos imprevisibles y/o irresistibles a partir de los cuales resulte necesario adoptar una medida transitoria y, en su sub numeral 1.1, dispone tal que tal excepción aplica en aquellos casos en los que dicha medida tenga por finalidad preservar la estabilidad de la economía o de un sector.

En el presente caso, la Comisión considera que se configura la referida excepción. Las medidas previstas en este acto administrativo tienen origen directo en los hechos que dieron lugar a la declaratoria de la situación de desastre nacional mediante el Decreto 1171 de 2026 y que derivaron en la expedición del Decreto 1261 del 19 de agosto de 2026 por medio del cual el Gobierno nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública en parte del territorio nacional, particularmente en las afectaciones ocasionadas por el terremoto y en sus consecuencias sobre la operación y prestación de los servicios sometidos a la regulación de la CRC. Ciertamente, se trata de un acontecimiento que, por sus características y consecuencias permiten considerarlo, para efectos de la disposición citada, como un hecho imprevisible y/o irresistible.

Esta conclusión encuentra respaldo en el régimen jurídico previsto para desarrollar los conceptos de la fuerza mayor o caso fortuito. En efecto, el artículo 64 del Código Civil define esta figura como el imprevisto al que no es posible resistir e incluye expresamente al terremoto entre los acontecimientos que pueden adecuarse a su alcance. Al respecto, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-1186 de 2008, señaló que la configuración de la fuerza mayor exige la concurrencia de las condiciones de imprevisibilidad e irresistibilidad, incluso respecto de los acontecimientos expresamente enunciados por el legislador, entre ellos el terremoto.

En el mismo sentido, en la Sentencia SU-029 de 2024, la Sala Plena de la Corte Constitucional reiteró que la fuerza mayor o caso fortuito requiere la concurrencia de tres elementos: (i) imprevisibilidad, (ii) irresistibilidad y (iii) exterioridad del hecho. Bajo estos criterios, las características y magnitud del terremoto que dio lugar a la declaratoria de la situación de desastre nacional permiten concluir que, para efectos de la excepción prevista en el artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, se está ante un hecho imprevisible y/o irresistible que justifica la adopción de medidas regulatorias transitorias.

Estos elementos se encuentran acreditados bajo los supuestos fácticos analizados. Por un lado, la imprevisibilidad se configura en la medida en que la ocurrencia concreta del terremoto referido, en cuanto a circunstancias tales como su momento de ocurrencia, magnitud y efectos, no podía ser anticipada. De igual modo, la irresistibilidad se evidencia en que, una vez producido el terremoto, sus efectos sobre la infraestructura, la operación y prestación de las redes y servicios de telecomunicaciones en las zonas afectadas no podía evitarse. Finalmente, la exterioridad deriva de que se trató de un fenómeno natural que es ajeno a la voluntad, actuación o ámbito de control de la Comisión y de los sujetos sometidos a su regulación. Por tanto, las circunstancias que dieron lugar a la declaratoria de la situación de desastre nacional permiten considerar que el terremoto constituye, para efectos de la excepción prevista en el artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, un hecho imprevisible y/o irresistible que justifica la adopción de medidas regulatorias transitorias orientadas a preservar la estabilidad de los sectores regulados.

A partir de estas circunstancias, como se ha explicado en este acto administrativo, resulta necesario que la CRC adopte medidas regulatorias de carácter transitorio dirigidas a flexibilizar determinadas reglas establecidas en la regulación con el objeto de preservar la prestación de los servicios, la atención de los usuarios y la priorización que se requiere de estos para atender situaciones ocasionadas por el desastre.

De este modo, la CRC considera que en el presente caso se configura la excepción prevista en el numeral 1.1 del artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, razón por la cual el proyecto no fue remitido a la SIC para surtir el trámite de abogacía de la competencia, al encontrarse acreditado que las medidas

⁷ «Artículo 7. Además de las disposiciones consagradas en el artículo segundo del Decreto 2153 de 1992, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá rendir concepto previo, a solicitud o de oficio, sobre los proyectos de regulación estatal que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados. Para estos efectos las autoridades deberán informar a la Superintendencia de Industria y Comercio los actos administrativos que pretendan expedir. El concepto emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio en este sentido no será vinculante. Sin embargo, si la autoridad respectiva se aparta de dicho concepto, la misma deberá manifestar de manera expresa dentro de las consideraciones de la decisión los motivos por los cuales se aparta.»

regulatorias propuestas tienen origen en un hecho imprevisible y/o irresistible, son de naturaleza transitoria y tienen por finalidad preservar la estabilidad de los sectores regulados frente a las afectaciones derivadas de la situación de desastre nacional.

4. VIGENCIA DE LAS MEDIDAS A FLEXIBILIZAR

Ahora bien, si bien el Decreto 1261 de 2026 declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública por el término de treinta (30) días calendario, las afectaciones que dieron lugar a dicha declaratoria y a la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 de 2026 no necesariamente cesan con la terminación del estado de excepción. En particular, la recuperación de la infraestructura, el restablecimiento de las condiciones de acceso y movilidad y la normalización de la prestación de los servicios de comunicaciones y postales pueden requerir un periodo adicional al previsto para la vigencia del Estado de Emergencia.

En efecto, mediante el Decreto 1171 de 2026 se declaró la situación de desastre de carácter nacional por el término de doce (12) meses, prorrogables hasta por un periodo igual, lo cual evidencia que las fases de respuesta, rehabilitación y recuperación frente a las afectaciones ocasionadas por el sismo pueden extenderse más allá de la vigencia temporal del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

A su vez, la información que fundamentó la expedición del Decreto 1261 de 2026 da cuenta de la magnitud y extensión de las afectaciones ocasionadas por el desastre sobre personas, viviendas, edificaciones, vías, puentes, aeropuertos y demás infraestructura, así como de su carácter evolutivo, circunstancias que pueden incidir en las condiciones de prestación de los servicios regulados por esta Comisión aun después de finalizado el término de la declaratoria del estado de excepción.

En ese contexto, la Comisión considera que circunscribir la aplicación de las medidas adoptadas mediante la presente resolución exclusivamente al término de vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica podría resultar insuficiente para atender los efectos regulatorios derivados del desastre y acompañar el proceso de normalización de las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones y postales.

Por lo anterior, atendiendo al carácter excepcional y transitorio de las medidas adoptadas, así como a los principios de necesidad, proporcionalidad y temporalidad que orientan su expedición, la Comisión considera adecuado establecer su aplicación hasta el 31 de diciembre de 2026. Este término permite disponer de un periodo cierto y limitado para la aplicación de las medidas de flexibilización y diferenciales durante las etapas de recuperación y normalización de los servicios, reconociendo que las afectaciones que justifican su adopción pueden subsistir más allá de la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

A su vez, la Comisión considera que extender las medidas transitorias durante la totalidad del término de doce (12) meses de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 de 2026 resultaría desproporcionado frente a la naturaleza excepcional de las flexibilizaciones regulatorias adoptadas. En efecto, si bien la duración de dicha declaratoria responde al horizonte general previsto para la ejecución de las fases de respuesta, rehabilitación y recuperación frente al desastre, ello no supone que las afectaciones concretas sobre las condiciones de prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias objeto de la presente resolución deban mantenerse durante todo ese periodo. Por lo anterior, no resultaría justificado suspender o flexibilizar por doce (12) meses obligaciones previstas para garantizar determinadas condiciones de prestación y protección de los usuarios, cuando la necesidad de mantener tales medidas durante la totalidad de dicho término no puede establecerse anticipadamente.

En consecuencia, establecer inicialmente el 31 de diciembre de 2026 como fecha de finalización de las medidas permite conciliar, por una parte, la necesidad de que las medidas permanezcan vigentes durante un periodo razonable posterior a la terminación del estado de excepción y, por otra, el carácter temporal y excepcional de las flexibilizaciones regulatorias adoptadas, evitando mantenerlas por un periodo superior al que inicialmente se considera necesario para atender las circunstancias que las justifican.

Sin perjuicio de lo anterior, teniendo en cuenta el carácter evolutivo de las afectaciones derivadas de la situación de desastre, la CRC podrá evaluar, la persistencia de las circunstancias que dieron lugar a la adopción de las medidas previstas en la presente resolución y, de encontrarlo necesario y proporcionado, prorrogar la aplicación de una o varias de ellas por el término que resulte necesario.

El presente acto administrativo fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones, según consta en el Acta No. 1580 del 24 de agosto de 2026, y de los miembros de la

Sesión de Comisión de Comunicaciones el 28 de agosto de 2026 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 507.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto adoptar medidas regulatorias transitorias y diferenciales aplicables a los servicios de comunicaciones y postales, con ocasión de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 de 2026, el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública declarado mediante el Decreto 1261 del 19 de agosto de 2026, orientadas a facilitar la continuidad y recuperación de los servicios, adecuar temporalmente determinadas obligaciones regulatorias a las condiciones derivadas de dicha situación y proteger los derechos de los usuarios en las zonas afectadas.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES. Para efectos de las medidas transitorias previstas en la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

1. **Departamentos afectados:** Los departamentos comprendidos en el ámbito territorial del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por grave calamidad pública declarado mediante el artículo 1 del Decreto 1261 de 2026, esto es, Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander, Bolívar, Nariño y Sucre.

2. **Municipios afectados:** Los municipios comprendidos en el ámbito territorial del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 1261 de 2026, correspondientes a aquellos incluidos en el Reporte Situacional No. 36 de la Sala de Crisis de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres —UNGRD—, con corte preliminar a las 12:30 del 19 de agosto de 2026, que registraron afectaciones por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, así como los demás municipios respecto de los cuales pueda demostrarse, de manera precisa, una afectación concreta derivada de dicho fenómeno, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 1 del Decreto 1261 de 2026, así como los demás que resulten afectados conforme a los reportes de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres —UNGRD—

3. **Usuario damnificado:** el usuario de servicios de comunicaciones y postales que se encuentre incluido en el Registro Único de Damnificados —RUD— de que trata el artículo 4 del Decreto 1171 de 2026, o que acredite ante el operador que el inmueble en el cual se prestaba el servicio resultó destruido, averiado o inhabitable, o que debió trasladarse de manera temporal o definitiva, como consecuencia de la situación de desastre.

4. **Periodo de aplicación transitoria:** El comprendido entre la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución y el 31 de diciembre de 2026.

PARÁGRAFO. Los operadores no podrán exigir al usuario damnificado formatos, documentos o requisitos adicionales a los previstos en el numeral 3 del presente artículo para acceder a las medidas contenidas en esta resolución. La acreditación podrá efectuarse por cualquier medio, incluidos los medios de atención dispuestos por el operador y, en caso de duda razonable, esta se resolverá a favor del usuario.

ARTÍCULO 3. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.4.1 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.4.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los usuarios damnificados. En consecuencia, durante dicho periodo, los operadores no podrán cobrar el saldo pendiente asociado a la cláusula de permanencia mínima cuando el usuario damnificado (i) solicite la terminación anticipadamente del contrato, o (ii) solicite el traslado del servicio a una ubicación en la que el operador no cuente con factibilidad técnica para continuar su prestación, siempre que dichas solicitudes tengan relación directa con las afectaciones derivadas de la situación de desastre.

PARÁGRAFO. Los operadores no podrán condicionar la terminación del contrato o el traslado del servicio al pago de los valores a que se refiere el presente artículo, ni reportar a los usuarios ante centrales de riesgo o bases de datos de información financiera y crediticia por dicho concepto.

ARTÍCULO 4. MEDIDA TRANSITORIA DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.8.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Modificar, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.8.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los usuarios damnificados. En consecuencia, durante dicho periodo, el usuario damnificado podrá solicitar la suspensión del servicio hasta por seis (6) meses continuos, término durante el cual no habrá lugar al cobro de cargos o de valor alguno por concepto de reconexión o reactivación del servicio.

PARÁGRAFO 1. Durante el término de suspensión del servicio, la cláusula de permanencia mínima que se hubiere pactado se entenderá suspendida por el mismo lapso, sin que ello implique su renovación o prórroga. Las demás condiciones plasmadas en el artículo 2.1.8.2 continuarán siendo aplicables durante el periodo de aplicación transitoria.

ARTÍCULO 5. MEDIDA TRANSITORIA RELACIONADA CON EL ARTÍCULO 2.1.8.3 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, respecto de los supuestos contenidos en el artículo 2.1.8.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 relacionados con los equipos entregados al usuario damnificado para la prestación de los servicios provistos a través de redes fijas, no le será exigible la devolución de los mismos en los términos allí contenidos, en caso de imposibilidad de devolverlos producto de los hechos declarados como desastre.

PARÁGRAFO. Si con posterioridad los equipos son recuperados en condiciones que permitan su uso, el usuario deberá informarlo al operador y ponerlos a su disposición dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, sin que haya lugar a cobro alguno por dicho concepto.

ARTÍCULO 6. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.10.6 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspende, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto del preaviso que el operador debe dar a los usuarios damnificados, cuando la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento. En estos casos, el operador simplemente debe avisar al usuario previo a realizar la intervención urgente.

ARTÍCULO 7. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.10.12 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspende, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.10.12 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los usuarios damnificados en relación con el cobro de la cláusula de permanencia mínima. En consecuencia, durante dicho periodo, cuando el usuario damnificado deba trasladar el servicio a una nueva ubicación y el operador no cuente con factibilidad técnica para continuar su prestación, el contrato terminará de manera inmediata, sin que haya lugar al cobro de la cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO 8. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.13.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspende, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los usuarios damnificados que estén ubicados en municipios afectados que hayan decidido recibir la factura de manera física. En consecuencia, durante dicho periodo, los operadores podrán entregar la factura de manera exclusiva a través de medios electrónicos o digitales, siempre que: (i) informen previamente al usuario, a través de los medios de atención dispuestos para el efecto, sobre la modificación temporal del mecanismo de entrega; (ii) mantengan la factura disponible en la página web y en los demás medios de atención; (iii) permitan al usuario solicitar copia física de las facturas correspondientes al periodo, una vez restablecidas las condiciones que impedían su entrega; y (iv) respeten el término mínimo de antelación previsto en la regulación para poner la factura a disposición del usuario (mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago oportuno).

ARTÍCULO 9. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.16.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspende, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.16.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los usuarios damnificados en las zonas de las que trata el artículo 2 de la presente resolución.

ARTÍCULO 10. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.1.25.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspende, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de las oficinas físicas de atención al usuario ubicadas en municipios afectados que hayan sufrido afectaciones materiales, restricciones de acceso o condiciones de riesgo que impidan o hagan insegura la atención presencial. En consecuencia, durante dicho periodo los operadores no estarán obligados a disponer de oficina física de atención al usuario en los referidos municipios, siempre y cuando la respectiva oficina física de atención al usuario ubicada en el respectivo municipio afectado haya sufrido afectaciones materiales, restricciones de acceso o condiciones de riesgo que impidan o hagan insegura la atención presencial.

PARÁGRAFO 1. Durante el término de suspensión, los operadores deberán: (i) informar de manera visible en el punto de atención, en la página web, en la línea telefónica de atención y/o en las redes sociales dispuestas para el efecto, el cierre temporal de la oficina y los medios alternativos habilitados; (ii) recibir, atender y responder la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y recursos —PQR—, así como las solicitudes y trámites que ordinariamente se surten de manera presencial, a través de la página web, la línea telefónica, la red social y cualquier otro medio idóneo dispuesto para tal fin; y (iii) garantizar

que las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, y garantía y soporte del equipo terminal puedan presentarse y tramitarse a través de medios electrónicos idóneos.

PARÁGRAFO 2. El cierre temporal de la oficina física no podrá extenderse más allá del tiempo estrictamente necesario. Una vez superadas las circunstancias que lo motivaron, el operador deberá restablecer la atención presencial e informarlo a sus usuarios a través de los medios de atención dispuestos para el efecto.

ARTÍCULO 11. MEDIDA TRANSITORIA RELACIONADA CON LA DIGITALIZACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR Y LA REALIZACIÓN DE SOLICITUDES Y TRÁMITES. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos de las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se enuncian a continuación, de manera exclusiva y limitada a aquello que habilita al operador para restringir, condicionar, limitar o direccionar el medio de atención a través del cual el usuario puede presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos —PQR— o iniciar y adelantar solicitudes y trámites, incluida la salvedad relativa a la migración de la respectiva interacción a la digitalización:

i) Del Capítulo 1 del Título II: el numeral 2.1.1.2.6 del artículo 2.1.1.2; los numerales 2.1.2.1.3 y 2.1.2.1.4 y el parágrafo del artículo 2.1.2.1; el artículo 2.1.2.3; el numeral 2.1.3.4.1 del artículo 2.1.3.4; el artículo 2.1.4.3; el numeral 2.1.7.2.5 del artículo 2.1.7.2; los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4; el artículo 2.1.12.1; los artículos 2.1.14.1 y 2.1.14.2; el artículo 2.1.17.2; el artículo 2.1.18.3; el numeral 2.1.20.1.2 del artículo 2.1.20.1; los artículos 2.1.24.2, 2.1.24.5 y 2.1.24.7; el numeral 2.1.25.1.1 del artículo 2.1.25.1; y el artículo 2.1.25.3.

ii) Del Capítulo 6 del Título II: el numeral 2.6.2.5.2.7 del artículo 2.6.2.5.

iii) Las demás disposiciones del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 que subordinen el ejercicio de un derecho, la presentación de una PQR o el adelantamiento de una solicitud o trámite a que el usuario acuda a un medio de atención determinado, o que contengan la salvedad relativa a la migración de la interacción a la digitalización.

En consecuencia, durante el periodo de aplicación transitoria el usuario podrá presentar cualquier PQR e iniciar y adelantar toda solicitud o trámite ante su operador —entre otros, la terminación del contrato, la cancelación de uno o varios de los servicios contratados, la cesión del contrato, el traslado del servicio, la solicitud de suspensión del servicio y las reclamaciones asociadas a la facturación— a través de cualquiera de los medios de atención dispuestos por el operador, incluidas la línea de atención telefónica y la página web, sin que el operador pueda exigirle remitirse a un medio de atención distinto ni condicionar el registro de la solicitud a su presentación por un canal determinado.

PARÁGRAFO 1. Durante el periodo de aplicación transitoria, los operadores deberán disponer de una dirección de correo electrónico destinada a la recepción de cualquier tipo de PQR, solicitud o trámite, y publicarla de manera visible y permanente: (i) en un lugar destacado de la página principal de su sitio web; (ii) en la red social dispuesta como medio de atención; (iii) en la locución inicial de la línea de atención telefónica.

PARÁGRAFO 2. Las PQR, solicitudes y trámites presentados a través de la dirección de correo electrónico de que trata el parágrafo anterior se entenderán presentados en la fecha y hora de recepción del mensaje, para todos los efectos regulatorios. El operador deberá remitir al usuario, por el mismo medio, la constancia de presentación. Para la presentación bastará con que el usuario indique su nombre completo, su número de identificación, el motivo de su solicitud y, cuando aplique, el servicio, la línea o el inmueble respecto del cual la formula.

PARÁGRAFO 3. La suspensión prevista en el presente artículo se circunscribe al medio de atención a través del cual el usuario puede presentar PQR o iniciar y adelantar solicitudes y trámites. En consecuencia, no releva a los operadores del cumplimiento de ninguna otra obligación prevista en las disposiciones señaladas ni en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Tampoco implica el desmonte de las interacciones migradas a la digitalización, las cuales continuarán disponibles como medios adicionales de atención.

ARTÍCULO 12. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.2.2.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.2.2.2 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de la atención telefónica por parte de los operadores postales cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en un municipio afectado y que, como consecuencia directa de la situación de desastre, presenten afectaciones materiales sobre sus instalaciones, redes, equipos o demás infraestructura que imposibiliten temporalmente la operación de ese medio de atención.

Durante dicho periodo, el operador no estará obligado a mantener disponible la línea de atención telefónica si su funcionamiento se encuentra materialmente imposibilitado, siempre que garantice a sus usuarios, al menos, una dirección de correo electrónico u otro mecanismo alternativo idóneo para su atención.

PARÁGRAFO 1. El operador deberá informar oportunamente a sus usuarios, a través de los medios que se encuentren disponibles, los canales de atención temporalmente inhabilitados y aquellos dispuestos en su reemplazo.

PARÁGRAFO 2. Una vez superadas las circunstancias que imposibilitaron la operación del medio de atención, el operador deberá restablecerlo en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 13. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.2.7.3 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.2.7.3 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de la obligación de recibir peticiones, quejas, reclamos —PQR— y solicitudes de indemnización a través de puntos físicos de atención y canales telefónicos, cuando el operador postal preste servicios en un municipio afectado y acredite que las afectaciones materiales derivadas de la situación de desastre imposibilitan temporalmente la operación de dichos medios.

En todo caso, el operador deberá garantizar durante dicho periodo la recepción y trámite de las PQR y solicitudes de indemnización mediante correo electrónico u otro canal digital idóneo e informar a sus usuarios los medios disponibles para su presentación.

PARÁGRAFO. La suspensión de la obligación de recibir PQR y solicitudes de indemnización a través del medio telefónico prevista en el presente artículo únicamente será aplicable a los operadores cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en un municipio afectado y siempre que, como consecuencia directa de las afectaciones derivadas de la situación de desastre, se encuentre materialmente imposibilitada la operación de dicho medio. En todo caso, el operador deberá garantizar la recepción y trámite de las PQR y solicitudes de indemnización a través de los demás medios de atención que se encuentren disponibles.

ARTÍCULO 14. AMPLIACIÓN TRANSITORIA DE LOS TÉRMINOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN PREVISTOS EN EL ARTÍCULO 2.2.7.5 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, los usuarios afectados por la situación de desastre contarán con el término de veinte (20) días hábiles para presentar las solicitudes de indemnización de que trata el artículo 2.2.7.5 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, tanto cuando estas sean presentadas por el usuario remitente como cuando sean presentadas por el usuario destinatario en servicios nacionales.

Para estos efectos, el término de veinte (20) días hábiles se contará a partir de la recepción del objeto postal, conforme lo previsto en el artículo 2.2.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO. Las demás condiciones previstas en el artículo 2.2.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 continuarán siendo aplicables.

ARTÍCULO 15. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.2.7.12 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.2.7.12 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de las oficinas de atención al usuario ubicadas en municipios afectados que hayan sufrido afectaciones materiales, se encuentren sometidas a restricciones de acceso o presenten condiciones de riesgo que imposibiliten o hagan insegura la atención presencial.

Durante el término de suspensión, el operador deberá garantizar medios alternativos idóneos para la atención de sus usuarios e informar, a través de los medios que se encuentren disponibles, el cierre temporal de la oficina y los canales habilitados en su reemplazo.

PARÁGRAFO. El cierre temporal de la oficina no podrá extenderse más allá del tiempo durante el cual subsistan las circunstancias que imposibiliten o hagan insegura la atención presencial. Una vez superadas, el operador deberá restablecer la atención.

ARTÍCULO 16. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 2.2.7.13 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 2.2.7.13 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los operadores postales cuyo domicilio principal se encuentre ubicado en un municipio afectado, cuando la operación de la línea telefónica de atención se encuentre materialmente imposibilitada como consecuencia directa de la situación de desastre.

Durante el término de suspensión, el operador deberá disponer de mínimo un medio alternativo idóneo para la atención de sus usuarios e informar los canales habilitados a través de los medios que se encuentren disponibles.

PARÁGRAFO. Una vez superadas las circunstancias que imposibilitaron la operación de la línea telefónica, el operador deberá restablecerla en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 17. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DE LOS ARTÍCULOS 4.1.7.6 Y 4.1.9.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos de los artículos 4.1.7.6 y 4.1.9.2 del Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de las relaciones de acceso e interconexión en las que el proveedor obligado a la transferencia de los saldos netos o al pago cuenta con operación en municipios afectados y, además, que la respectiva relación de acceso o interconexión sirva para atender a usuarios ubicados en municipios afectados.

ARTÍCULO 18. SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 4.10.3.4 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 4.10.3.4 del Capítulo 10 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de los proveedores con operación en municipios afectados, siempre y cuando el acceso y uso de la infraestructura sirva para atender a usuarios ubicados en municipios afectados.

ARTÍCULO 19. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.4.2.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) previstos en el artículo 5.4.2.2 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los envíos de Mensajería Expresa cuyo origen o destino corresponda a un municipio afectado y las condiciones de acceso, movilidad, seguridad o disponibilidad operativa derivadas de la situación de desastre impidan su cumplimiento.

Como consecuencia de lo anterior, respecto de dichos envíos no será exigible la meta de cumplimiento del noventa y cinco por ciento (95%) prevista en la citada disposición.

PARÁGRAFO. Los operadores deberán continuar prestando el servicio, efectuar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita identificar los envíos respecto de los cuales resulte aplicable la medida prevista en este artículo.

ARTÍCULO 20. MEDIDA TRANSITORIA PARA LA VERIFICACIÓN DEL INDICADOR DE CONFIABILIDAD PREVISTO EN EL ARTÍCULO 5.4.2.3 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, respecto de los envíos de Mensajería Expresa cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, no será exigible el cumplimiento de las metas del indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» previstas en el artículo 5.4.2.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando el operador demuestre que el incumplimiento de la respectiva meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 1. Los operadores deberán garantizar el cálculo y medición del indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» de conformidad con las condiciones y la fórmula prevista en el artículo 5.4.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo en su cálculo la totalidad de los objetos postales que, conforme a dicha disposición, deban ser considerados para su determinación.

PARÁGRAFO 2. Los operadores deberán conservar la información y los soportes que permitan acreditar la relación directa entre el incumplimiento de la meta y las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 3. Lo dispuesto en el presente artículo no modifica los deberes de custodia de los operadores, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales ni los derechos de los usuarios en materia de PQR, solicitudes de indemnización y demás mecanismos previstos en la ley y la regulación.

ARTÍCULO 21. MEDIDA TRANSITORIA RESPECTO DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.4.2.11 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, los operadores deberán mantener la obligación de efectuar al menos dos (2) intentos de entrega en los términos previstos en el artículo 5.4.2.11 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. No obstante, cuando las condiciones de acceso, movilidad o seguridad derivadas de la situación de desastre impidan efectuar el segundo intento dentro del término regulatorio, se suspenderá el término máximo de tres (3) días hábiles previsto entre el primer y el segundo intento de entrega.

En estos casos, el operador deberá realizar, dentro de las dos (2) semanas siguientes a la realización del primer intento de entrega, al menos tres (3) intentos de contacto con el usuario destinatario a través de los datos de contacto disponibles, uno de los cuales deberá efectuarse mediante correo electrónico, cuando el operador disponga de dicha información, con el fin de acordar la fecha para efectuar el segundo intento de entrega, atendiendo las condiciones de acceso y seguridad existentes en la zona afectada.

Cuando sea posible establecer contacto con el usuario destinatario, el operador deberá acordar con este la fecha para efectuar el segundo intento de entrega, atendiendo las condiciones de acceso y seguridad existentes.

PARÁGRAFO 1. Cuando, agotados los tres (3) intentos de contacto previstos en el presente artículo, no sea posible establecer comunicación con el usuario destinatario, se tendrá por cumplida, exclusivamente para efectos de la aplicación del artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la obligación de efectuar el segundo intento de entrega, y el operador podrá continuar con el procedimiento previsto en dicha disposición. Para estos efectos, se entenderá como fecha de finalización del segundo intento aquella en la que se hubiere efectuado el tercer intento de contacto con el usuario destinatario sin obtener respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía, para lo cual deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega.

PARÁGRAFO 2. Durante el periodo de aplicación transitoria, se suspenderá el cómputo del término de veinte (20) días calendario previsto en el numeral 7 del artículo 5.4.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO 3. El operador deberá conservar los soportes que permitan acreditar los intentos de contacto realizados con el usuario destinatario y las circunstancias que dieron lugar a la aplicación de las medidas previstas en el presente artículo.

ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.4.2.13 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 5.4.2.13 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, exclusivamente respecto de los términos máximos previstos para efectuar la recolección a domicilio, cuando la recolección deba realizarse en un municipio afectado y las condiciones de acceso, movilidad, seguridad o disponibilidad operativa derivadas de la situación de desastre impidan su cumplimiento.

En estos casos, el operador deberá mantener disponible el servicio de recolección a domicilio y acordar con el usuario la fecha para su realización, atendiendo las condiciones existentes en la zona afectada.

ARTÍCULO 23. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.4.3.1 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) previstos en el artículo 5.4.3.1 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los envíos del servicio de correo que no hace parte del Servicio Postal Universal —SPU— cuyo origen o destino corresponda a un municipio afectado y las condiciones de acceso, movilidad, seguridad o disponibilidad operativa derivadas de la situación de desastre impidan su cumplimiento.

Como consecuencia de lo anterior, respecto de dichos envíos no serán exigibles las metas de cumplimiento del indicador de velocidad previstas en la citada disposición.

PARÁGRAFO. El Operador Postal Oficial deberá continuar prestando el servicio, efectuar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita identificar los envíos respecto de los cuales resulte aplicable la medida prevista en este artículo.

ARTÍCULO 24. MEDIDA TRANSITORIA RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL INDICADOR DE CONFIABILIDAD PREVISTO EN EL ARTÍCULO 5.4.3.2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, respecto de los envíos de correo que no hacen parte del Servicio Postal Universal —SPU— cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, no será exigible el cumplimiento de las metas del indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» previstas en el artículo 5.4.3.2 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando el Operador Postal Oficial —OPO— demuestre que el incumplimiento de la respectiva meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 1. El OPO deberá continuar calculando y midiendo el indicador «Porcentaje de objetos entregados en buen estado» de conformidad con las condiciones y la fórmula prevista en el artículo 5.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo en su cálculo la totalidad de los objetos postales que, conforme a dicha disposición, deban ser considerados para su determinación.

PARÁGRAFO 2. El OPO deberá conservar la información y los soportes que permitan acreditar la relación directa entre el incumplimiento de la meta y las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 3. Lo dispuesto en el presente artículo no modifica los deberes de custodia del OPO, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales ni los derechos de los usuarios en materia de PQR, solicitudes de indemnización y demás mecanismos previstos en la ley y la regulación

ARTÍCULO 25. SUSPENSIÓN TRANSITORIA DEL CÓMPUTO DEL TÉRMINO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 5.4.4.5 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, suspender el cómputo del término de treinta (30) días calendario previsto en el artículo 5.4.4.5 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los giros postales nacionales destinados a usuarios ubicados en municipios afectados.

Finalizado el periodo de aplicación transitoria, el término continuará computándose por el tiempo que faltare para su vencimiento.

PARÁGRAFO 1. Cuando el giro postal nacional se encuentre disponible para su retiro durante el periodo de aplicación transitoria, el término de treinta (30) días calendario previsto en el artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 comenzará a computarse a partir del día siguiente a la finalización de dicho periodo.

PARÁGRAFO 2. Las demás condiciones previstas en el artículo 5.4.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 continuarán siendo aplicables.

ARTÍCULO 26. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.5.2.4 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, la exigibilidad de los tiempos de entrega (D+n) previstos en el artículo 5.5.2.4 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de los envíos pertenecientes al Servicio Postal Universal —SPU— cuyo origen o destino corresponda a un municipio afectado y las condiciones de acceso, movilidad, seguridad o disponibilidad operativa derivadas de la situación de desastre impidan su cumplimiento.

Como consecuencia de lo anterior, respecto de dichos envíos no serán exigibles las metas de cumplimiento asociadas a los tiempos de entrega previstas en la citada disposición.

PARÁGRAFO. El Operador Postal Oficial deberá continuar prestando el servicio, efectuar las mediciones correspondientes y conservar la información que permita identificar los envíos respecto de los cuales resulte aplicable la medida prevista en este artículo.

ARTÍCULO 27. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 5.5.2.5 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 5.5.2.5 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto de las frecuencias de recolección y entrega aplicables en los municipios afectados, cuando las restricciones de acceso, cierres de vías, condiciones de seguridad u otras afectaciones derivadas de la situación de desastre impidan mantener las frecuencias ordinarias.

En estos casos, el Operador Postal Oficial podrá implementar temporalmente frecuencias de recolección y entrega diferentes a las previstas en la regulación, ajustadas a las condiciones efectivas de operación.

PARÁGRAFO. El Operador Postal Oficial deberá informar a los usuarios, a través de los medios que se encuentren disponibles, las modificaciones temporales de las frecuencias de recolección y entrega y restablecer las condiciones ordinarias una vez superadas las circunstancias que dieron lugar a su modificación.

ARTÍCULO 28. MEDIDA TRANSITORIA RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR DE SEGURIDAD PREVISTO EN EL ARTÍCULO 5.5.2.6 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Durante el periodo de aplicación transitoria, respecto de los envíos pertenecientes al Servicio Postal Universal —SPU— cuyo origen o destino corresponda a municipios afectados, no será exigible el cumplimiento de la meta del indicador de seguridad prevista en el artículo 5.5.2.6 del Capítulo 5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando el Operador Postal Oficial —OPO— demuestre

que el incumplimiento de dicha meta tuvo relación directa con las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 1. El OPO deberá continuar calculando y midiendo el indicador de seguridad de conformidad con las condiciones previstas en el artículo 5.5.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin alterar su metodología de cálculo.

PARÁGRAFO 2. El OPO deberá conservar la información y los soportes que permitan acreditar la relación directa entre el incumplimiento de la meta y las afectaciones ocasionadas por la situación de desastre.

PARÁGRAFO 3. Lo dispuesto en el presente artículo se circunscribe exclusivamente a la exigibilidad de la meta del indicador de seguridad y no modifica los deberes de custodia del OPO, las obligaciones de entrega o devolución de los objetos postales ni los derechos de los usuarios en materia de PQR, solicitudes de indemnización y demás mecanismos previstos en la ley y la regulación.

ARTÍCULO 29. CONDICIONES EXCEPCIONALES PARA LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Durante el periodo de aplicación transitoria, exceptuar a los operadores y a las entidades del Estado del cumplimiento de los requisitos de asignación de recursos de identificación establecidos en el Título VI - RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN – de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de las solicitudes presentadas por dichos operadores o las referidas entidades estatales para atender el desarrollo de actividades, programas o proyectos directamente relacionados con la atención de la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026 y la situación de emergencia declarada mediante el Decreto 1261 de 2026. En consecuencia, durante dicho periodo, la CRC asignará de manera temporal a los solicitantes, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud, los recursos de identificación que se requieran para tales fines, sin exigir el cumplimiento de los requisitos de asignación previstos en el mencionado TÍTULO VI.

PARÁGRAFO 1. La solicitud se dirigirá al correo atencioncliente@crcom.gov.co y deberá indicar únicamente: (i) la identificación de la entidad solicitante y de su representante legal o delegado; (ii) el recurso de identificación requerido y la cantidad solicitada; (iii) la descripción de la actividad, programa o proyecto y su relación directa con la atención de la situación de desastre; y (iv) el o los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a través de los cuales se implementará el recurso, de aplicar.

PARÁGRAFO 2. Los recursos de identificación asignados en los términos del presente artículo serán de uso exclusivo de los operadores y de las entidades del Estado asignatarias y se implementarán a través de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, quienes deberán realizar las actividades de implementación de manera eficiente y prioritaria.

PARÁGRAFO 3. La asignación de que trata el presente artículo es de carácter temporal y estará vigente hasta el vencimiento del periodo de aplicación transitoria, prorrogable a solicitud motivada de la entidad u operador asignatario. Vencido dicho término sin que medie prórroga, el recurso asignado quedará nuevamente en estado de reserva y bajo la administración de la CRC, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016. En cualquier caso, los recursos de identificación asignados en virtud de lo establecido en el presente artículo retornarán a estado de reserva una vez pierda vigencia la declaratoria de Situación de Desastre de Carácter Nacional.

ARTÍCULO 30. AMPLIACIÓN DE PLAZOS PARA EL REPORTE DE INFORMACIÓN. Ampliar hasta el 30 de octubre de 2026 el plazo para la presentación, respecto de la información del segundo trimestre de 2026, de los siguientes reportes previstos en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016:

1. Formato T.1.2 (Formato Unificado ISP), a cargo de los proveedores del servicio de internet fijo del segmento residencial con menos de treinta mil (30.000) accesos.
2. Formato T.1.10 (Accesos e ingresos del servicio de internet comunitario fijo), a cargo de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).
3. Formato T.1.1 (Ingresos), a cargo de los proveedores que provean el servicio de internet fijo en el segmento residencial, de manera individual o empaquetada, y cuenten con treinta mil (30.000) o más accesos residenciales; de quienes provean el servicio de internet al segmento corporativo y no al segmento residencial; y de los proveedores del servicio portador.
4. Formato T.1.3 (Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados), a cargo de los proveedores que provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción, de manera individual o empaquetada, y cuenten con treinta mil (30.000) o más accesos; o que provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

PARÁGRAFO 1. La ampliación de plazos prevista en el presente artículo aplica únicamente a los proveedores que tengan operación en al menos uno de los municipios afectados por el sismo. Respecto de dichos proveedores, la ampliación comprende la totalidad de la información objeto de reporte en los formatos señalados, con independencia del municipio al que corresponda.

PARÁGRAFO 2. La medida prevista en el presente artículo no releva a los proveedores del deber de producir y conservar la información correspondiente, ni modifica los plazos de presentación de los demás reportes de información previstos en la regulación.

ARTÍCULO 31. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 16.4.1.10 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 16.4.1.10 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de los operadores de televisión abierta regional y local sin ánimo de lucro que presten el servicio en las zonas afectadas por la situación de desastre nacional.

Durante dicho periodo, las obligaciones previstas en la citada disposición se cumplirán en los siguientes términos:

a) Los operadores de televisión abierta de cubrimiento regional deberán emitir como mínimo cuarenta (40) horas trimestrales de programación infantil y veintidós (22) horas trimestrales de programación de adolescentes.

b) Los operadores de televisión abierta de cubrimiento local sin ánimo de lucro deberán emitir como mínimo tres (3) horas diarias de programación dentro de las franjas infantil o familiar.

c) Para efectos de la verificación del cumplimiento de las obligaciones de programación infantil y de adolescentes, la Comisión de Regulación de Comunicaciones contabilizará los programas de esta naturaleza que sean emitidos en horarios distintos al comprendido entre las 07:00 y las 21:30 horas, así como las horas de programación que excedan los mínimos previstos en el presente artículo, durante el periodo de aplicación transitoria.

Durante dicho periodo no será aplicable la restricción de contabilización prevista en el inciso segundo del parágrafo 1 del artículo 16.4.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO. Las demás obligaciones y condiciones previstas en el artículo 16.4.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 continuarán siendo aplicables en los términos allí establecidos.

ARTÍCULO 32. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 16.4.4.1 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 16.4.4.1 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de los operadores de televisión abierta local sin ánimo de lucro que presten el servicio en las zonas afectadas por la situación de desastre nacional.

Durante dicho periodo, los operadores de televisión abierta local sin ánimo de lucro deberán mantener el cumplimiento de los porcentajes de programación nacional exigidos por la ley; no obstante, el porcentaje mínimo de dicha programación que deberá corresponder a producción propia será del diez por ciento (10%), en lugar del veinte por ciento (20%) previsto en el artículo 16.4.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 33. SUSPENSIÓN PARCIAL DE LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 16.4.6.3 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016. Suspender parcialmente, durante el periodo de aplicación transitoria, los efectos del artículo 16.4.6.3 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de las Comunidades Organizadas que presten el servicio de Televisión Comunitaria en las zonas afectadas por la situación de desastre nacional.

Durante dicho periodo, el tiempo mínimo semanal de programación basada en producción propia que deberá emitirse a través del Canal Comunitario será el siguiente:

a) Para las Comunidades Organizadas con un número inferior o igual a 500 asociados, mínimo una (1) hora semanal.

b) Para las Comunidades Organizadas con un número superior a 500 y hasta 1.000 asociados, mínimo dos (2) horas semanales.

c) Para las Comunidades Organizadas con un número superior a 1.000 y hasta 3.000 asociados, mínimo tres (3) horas semanales.

d) Para las Comunidades Organizadas con un número superior a 3.000 y hasta 6.000 asociados, mínimo cuatro (4) horas semanales.

Las demás disposiciones previstas en el artículo 16.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 permanecerán vigentes durante el periodo de aplicación transitoria.

ARTÍCULO 34. MEDIDAS TRANSITORIAS PARA LA ASIGNACIÓN Y DESTINACIÓN DE ESPACIOS INSTITUCIONALES. Durante el periodo de aplicación transitoria de la presente resolución, y para efectos de lo previsto en los artículos 16.4.9.1 y 16.4.9.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las entidades estatales deberán destinar prioritariamente los espacios institucionales a la divulgación de información relacionada con la situación de desastre nacional y las medidas adoptadas para su atención.

Para tal efecto, se priorizará la difusión de contenidos relacionados con recomendaciones de prevención y autoprotección; información sobre servicios y canales de atención; rutas institucionales; ayudas y programas de apoyo; así como orientaciones dirigidas a las comunidades afectadas, sin perjuicio de otros contenidos que resulten relevantes para informar a la población sobre la evolución de la situación de desastre y las actuaciones adelantadas por las autoridades competentes.

Las solicitudes de asignación de espacios institucionales que tengan por objeto la difusión de los contenidos señalados en el presente artículo serán evaluadas y gestionadas prioritariamente por la CRC, de conformidad con las demás reglas y requisitos establecidos en la Sección 9 del Capítulo 4 del Título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO. Las demás disposiciones previstas en los artículos 16.4.9.1 y 16.4.9.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 continuarán siendo aplicables durante el periodo de aplicación transitoria, en cuanto no resulten contrarias a lo establecido en el presente artículo.

ARTÍCULO 35. MEDIDA TRANSITORIA PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS ESPACIOS INSTITUCIONALES. Durante el periodo de aplicación transitoria de la presente resolución, para efectos de lo dispuesto en el artículo 16.4.9.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los temas a los que la Comisión de Regulación de Comunicaciones otorgue prioridad y ubicación preferencial dentro de los cortes de comerciales deberán estar relacionados con la situación de desastre nacional, su evolución y las medidas adoptadas para su atención.

Para tal efecto, cada ocho (8) días la CRC informará a los operadores del servicio de televisión en todos los niveles de cubrimiento y al concesionario de espacios de televisión el tema específico relacionado con la situación de desastre nacional al cual deberá darse prioridad y ubicación preferencial, atendiendo las necesidades de información de la ciudadanía y de las comunidades afectadas.

Las demás disposiciones contenidas en el artículo 16.4.9.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016 continuarán siendo aplicables durante el periodo de aplicación transitoria.

ARTÍCULO 36. VIGENCIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Las medidas transitorias previstas en este acto administrativo serán aplicables hasta el 31 de diciembre de 2026, sin perjuicio de que la CRC determine, mediante acto administrativo posterior, la prórroga de una o varias de ellas.

Vencido dicho término, las medidas transitorias que no hayan sido objeto de prórroga cesarán sus efectos y las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 objeto de suspensión o tratamiento diferencial serán nuevamente aplicables en los términos previstos en dicha resolución.

Dada en Bogotá D.C. a los 28 días del mes de agosto de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Presidente



FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo

C.C.C. 24/08/2026 Acta 1580.
S.C.C. 28/08/2026 Acta 507.

Revisado por: Camilo Bustamante – Coordinador de Diseño Regulatorio (E)
Elaborado por: Laura Arzayús Sánchez, Carlos Bermúdez Pulido, Felipe Cárdenas Quintero