

ABC CRC

Medidas temporales por la emergencia

Guía práctica para usuarios y ciudadanía sobre los cambios en comunicaciones, servicios postales y televisión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adoptó medidas temporales y focalizadas para proteger a los usuarios damnificados y facilitar la continuidad de las comunicaciones, los servicios postales y la televisión en las zonas afectadas por el sismo.

Estas disposiciones estarán vigentes desde su publicación hasta el 31 de diciembre de 2026 y se aplicarán únicamente cuando exista una relación directa entre la emergencia y la imposibilidad de cumplir las condiciones habituales del servicio.

Información general

1. ¿Qué busca la medida?

Busca evitar que las personas afectadas por el sismo enfrenten cobros, trámites o condiciones que agraven su situación. También permite adaptar temporalmente algunas reglas cuando los daños, las restricciones de acceso o los problemas de seguridad impidan prestar los servicios con normalidad.

En palabras sencillas: la emergencia no debe dejar a los damnificados sin alternativas para conservar, suspender, trasladar o cancelar sus servicios de telecomunicaciones.

2. ¿Qué servicios están cubiertos?

Telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo y móvil, televisión por suscripción, servicios postales (correo, mensajería expresa y giros postales) y televisión abierta regional, local y comunitaria.

3. ¿Debo solicitar las medidas o se aplican automáticamente?

Depende de la medida. Las que dependen de una decisión del usuario como suspender, cancelar o trasladar el servicio deben pedirse al operador. Otras se aplican sin ningún

trámite: la protección del número prepago, la exoneración por equipos destruidos y la prohibición de desconectar redes que atienden municipios afectados.

4. ¿Quién puede acceder o se puede beneficiar con estas medidas?

Una persona usuaria de servicios de comunicaciones o postales que cumpla al menos una de estas condiciones:

- Está incluida en el Registro Único de Damnificados (RUD), el censo que levanta la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) con los municipios.
- Puede demostrar que el inmueble donde recibía el servicio quedó destruido, averiado o inhabitable.
- Tuvo que trasladarse temporal o definitivamente como consecuencia del desastre.

La afectación puede demostrarse por cualquier medio válido. El operador no puede imponer un formato específico ni exigir documentos adicionales que dificulten el trámite.

Ejemplo: si una persona no aparece todavía en el RUD, pero cuenta con una certificación, fotografías, comunicaciones de una autoridad o cualquier otro soporte que demuestre la afectación de su vivienda, podrá presentarlo ante el operador.

5. ¿Qué debe hacer un usuario para solicitar una medida?

1. Verificar si está incluido en el Registro Único de Damnificados o reunir la evidencia disponible sobre la afectación o el traslado.
2. Elegir cualquiera de los canales de atención del operador, incluido el correo electrónico.
3. Explicar qué ocurrió y señalar con claridad la medida solicitada: suspensión, cancelación, traslado, reclamación u otro trámite.
4. Conservar la constancia de presentación y la respuesta del operador.
5. Presentar una PQR y guardar los soportes si el operador exige requisitos adicionales o desconoce la medida.

6. ¿Qué pasa con las facturas o deudas anteriores al sismo?

Estas medidas no eliminan las obligaciones causadas antes de la emergencia.

7. ¿Dónde aplican y hasta cuándo estarán vigentes?

Las medidas aplican en los municipios afectados de: Antioquia, Bolívar, Caldas, Cauca, Chocó, Cundinamarca, Huila, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima y Valle del Cauca.

Estarán vigentes desde su publicación hasta el 31 de diciembre de 2026.

¿Solicitar una medida tiene algún costo?

No. Ninguna de estas medidas genera cobros para el usuario: no se cobra el servicio suspendido, ni la reconexión o reactivación, ni el saldo pendiente de la cláusula de permanencia cuando la cancelación o el traslado se originan en el sismo. La entrega posterior de un equipo recuperado tampoco puede generar cobros.

Servicios de comunicaciones

8. ¿Puede suspenderse temporalmente el servicio?

Sí. El usuario damnificado puede solicitar la suspensión del servicio hasta por seis meses continuos.

Durante ese periodo:

- No se cobra el servicio suspendido.
- No se cobra la reconexión o reactivación.
- La cláusula de permanencia se pausa mientras dura la suspensión.
- No se crea ni se renueva una cláusula de permanencia.

Ejemplo: una familia que debió abandonar temporalmente su vivienda puede suspender el servicio mientras regresa. Cuando solicite la reactivación, el operador no podrá cobrarle reconexión.

9. ¿Puede cancelarse o trasladarse el servicio sin pagar la cláusula de permanencia?

Sí. Cuando el sismo impida continuar utilizando el servicio fijo, el usuario puede cancelar el contrato sin pagar el saldo pendiente de la cláusula de permanencia.

También puede solicitar el traslado del servicio. Si el operador no puede prestarlo en la nueva dirección, el contrato deberá terminar de inmediato, sin cobro por permanencia. El operador tampoco puede reportar al usuario ante centrales de riesgo por ese saldo.

Ejemplo: si una vivienda quedó inhabitable y la familia se trasladó a un municipio donde el operador no tiene cobertura, el contrato puede terminarse sin pagar el saldo de la cláusula de permanencia.

10. ¿Cómo se protege el número de una línea prepago?

El operador no puede recuperar o reasignar un número prepago por falta de uso o de recargas cuando la inactividad esté relacionada con la emergencia.

11. ¿Qué ocurre con los equipos que no pueden devolverse?

El usuario no tendrá que responder por equipos del servicio fijo, como módems o decodificadores, cuando hayan sido destruidos o no puedan recuperarse debido al desastre.

Si posteriormente el equipo es recuperado y se encuentra en condiciones de uso, el usuario deberá informar al operador y ponerlo a su disposición dentro de los 30 días hábiles siguientes. Esta entrega no puede generar cobros.

12. ¿Por cuáles canales pueden presentarse trámites o PQR?

Los usuarios damnificados pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y trámites (PQR) por cualquiera de los canales habilitados por el operador, incluido el correo electrónico.

El operador debe:

- Recibir la solicitud.
- Confirmar su recepción.
- Tramitarla sin remitir al usuario a otro canal.
- Evitar que la persona tenga que repetir la información.

13. ¿En cuánto tiempo debe responder el operador?

El operador debe confirmar la recepción de la solicitud en el momento en que la recibe y tramitarla por el mismo canal, sin remitir al usuario a otro ni pedirle que repita la información. El plazo de respuesta es el previsto en el régimen general de protección de los derechos de los usuarios.

14. ¿Qué puede hacer el usuario si el operador niega la medida o dice desconocerla?

Presentar una petición, queja o reclamo (PQR) ante el operador y conservar la constancia de radicación. Si la respuesta no resuelve la solicitud, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad encargada de vigilar el cumplimiento de la regulación y de atender los recursos de los usuarios. La CRC expide las reglas, pero no resuelve reclamaciones individuales.

15. ¿El operador puede interrumpir el servicio para realizar un mantenimiento urgente?

Sí. Si necesita reparar una falla urgente para mantener o recuperar el servicio, el operador no tendrá que avisar con tres días de anticipación, como ocurre normalmente. Sin embargo, deberá informar a los usuarios antes de iniciar el trabajo.

Atención y facturación

16. ¿Cuándo pueden los operadores cerrar las oficinas?

Una oficina puede cerrar temporalmente cuando:

- Haya sufrido daños.
- No sea posible acceder a ella.
- Su funcionamiento represente un riesgo para usuarios o trabajadores.

El operador debe informar el cierre, ofrecer canales alternativos y reabrir la oficina cuando existan condiciones seguras.

17. ¿Cuándo puede enviarse la factura por medios digitales?

Cuando no sea posible entregar físicamente la factura a un usuario afectado que eligió recibirla en papel, el operador podrá enviarla por medios digitales.

En ese caso deberá:

- Informar previamente el cambio.
- Hacer la factura disponible a través de sus canales.
- Entregarla al menos **cinco días hábiles antes de la fecha de pago**.
- Entregar posteriormente la copia física cuando vuelvan a existir condiciones para hacerlo.

Continuidad de las redes

18. ¿Cómo evita la medida nuevas desconexiones?

Temporalmente no podrán suspenderse conexiones ni retirarse elementos de infraestructura por incumplimientos de pago entre operadores cuando esas redes sean necesarias para atender usuarios de municipios afectados.

En palabras sencillas: **una deuda entre empresas no debe dejar sin servicio a una comunidad durante la emergencia.**

19. ¿Las deudas entre operadores desaparecen?

No. Las obligaciones económicas se mantienen.

La medida suspende temporalmente la desconexión o el retiro de infraestructura cuando pueda afectarse el servicio, pero no elimina la obligación de pago.

Servicios postales

20. ¿Pueden modificarse los tiempos de entrega o recolección?

Sí, pero únicamente cuando las restricciones de acceso, movilidad, seguridad u operación causadas por el desastre impidan cumplir los tiempos habituales.

También podrán ajustarse temporalmente:

- Los tiempos de recolección.
- Los segundos intentos de entrega.
- Algunas metas de calidad y seguridad.

El operador deberá continuar prestando el servicio y conservar los soportes que justifiquen cada ajuste.

Ejemplo: si el cierre de una vía impide entregar una encomienda, el plazo podrá ajustarse hasta que existan condiciones de acceso. La emergencia no autoriza al operador a abandonar el envío o dejar de informar sobre su estado.

21. ¿Qué derechos conserva el usuario si un envío se demora?

El usuario mantiene sus derechos a:

- Presentar peticiones, quejas o reclamos.

- Solicitar una indemnización cuando corresponda.
- Exigir la custodia, entrega o devolución del envío.
- Recibir información sobre el estado del servicio.

La solicitud de indemnización podrá presentarse dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción del envío, en los casos previstos por la regulación.

Si no puede realizarse oportunamente el segundo intento de entrega, el operador deberá efectuar al menos tres intentos de contacto durante las dos semanas siguientes al primero, con el fin de acordar una nueva fecha.

Además, el plazo para retirar giros postales destinados a municipios afectados quedará suspendido durante la vigencia de la medida.

Televisión e información de emergencia

22. ¿Qué cambia temporalmente en la programación de televisión?

Los operadores regionales, locales sin ánimo de lucro y comunitarios de las zonas afectadas tendrán temporalmente menores exigencias de programación infantil, adolescente y de producción propia.

Las obligaciones quedarán así:

- **Televisión regional:** mínimo 40 horas trimestrales de programación infantil y 22 horas para adolescentes.
- **Televisión local sin ánimo de lucro:** mínimo tres horas diarias de programación infantil o familiar.
- **Producción propia de televisión local sin ánimo de lucro:** mínimo 10 % de la programación nacional.
- **Televisión comunitaria:** entre una y cuatro horas semanales de producción propia, según el número de asociados.

Los porcentajes de programación nacional establecidos por la ley se mantienen.

23. ¿Qué información tendrá prioridad durante la emergencia?

Tendrán prioridad los contenidos relacionados con:

- Prevención y autoprotección.
- Rutas de atención.
- Ayudas disponibles.
- Servicios habilitados.
- Recomendaciones para las comunidades.
- Información oficial sobre la emergencia.

Cada ocho días, la CRC definirá el tema de emergencia que deberá recibir prioridad en los espacios institucionales.

Trámites sectoriales

24. ¿Cómo se agiliza la asignación de números y códigos para la emergencia?

La CRC asignará en máximo dos días hábiles los números y códigos temporales que requieran los operadores y las entidades del Estado para líneas o proyectos directamente relacionados con la emergencia.

25. ¿Qué cambia en los reportes regulatorios que hacen los operadores?

Algunos reportes correspondientes al segundo trimestre de 2026 podrán presentarse hasta el 30 de octubre de 2026 por parte de proveedores con operación en municipios afectados.

La información deberá producirse y conservarse. La medida únicamente amplía el plazo para entregarla.

Plazos clave

Medida	Plazo
Vigencia general	Hasta el 31 de diciembre de 2026
Suspensión del servicio	Hasta seis meses continuos
Equipos recuperados	30 días hábiles para informar y ponerlos a disposición
Solicitud de indemnización postal	20 días hábiles desde la recepción del envío
Segundo intento de entrega	Tres contactos durante las dos semanas siguientes
Números y códigos de emergencia	Asignación en máximo dos días hábiles
Reportes regulatorios seleccionados	Hasta el 30 de octubre de 2026
Tema prioritario en televisión	Definición cada ocho días

Para tener en cuenta: las flexibilizaciones son temporales y focalizadas. Solo aplican cuando existe una relación directa con el sismo. Los derechos y las obligaciones que no fueron modificados continúan vigentes.