



RESOLUCIÓN No. DE 2022

*"Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia 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 le confiere la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en atención a lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2021, modificado por el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía estará a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras de mejorar la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen sus artículos 1 y 2 y, en consecuencia, le corresponde asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de igual forma, el artículo 365 mencionado, establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que desde la expedición de la Ley 1341 de 2009 *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"*, se hizo explícito el reconocimiento, por parte del Estado, como pilares para la consolidación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y de aplicaciones, la protección al usuario y el carácter transversal de dichas tecnologías, los cuales constituyen factores determinantes en el mejoramiento de la inclusión, la competitividad y productividad del país.

Que la Ley 1341 de 2009 señala que las TIC deben servir al interés general y, en consecuencia, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional. De acuerdo con lo anterior, el artículo 2 de la citada Ley dispone que las TIC son una política de Estado, cuya investigación, fomento, promoción y desarrollo deben contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social, político, incrementar la productividad, la competitividad, el respeto de los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.

Que el 25 de julio de 2019 fue promulgada la Ley 1978 *"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"*, con el objeto de alinear los incentivos de los

agentes y autoridades del sector de las TIC, aumentar su certidumbre jurídica, simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, entre otros.

Que los numerales 3, 4 y 10 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 desarrollan principios orientadores como el uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, la protección de los derechos de los usuarios y el acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, de los cuales se deriva el deber legal del Estado de garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones de forma continua, oportuna y de calidad.

Que de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.

Que, adicionalmente, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 señala que la CRC solo puede regular los precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

Que el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 determina que la CRC y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) deben, en todos proyectos normativos que pretendan expedir, evaluar la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales para aquellos proveedores que extiendan sus redes o servicios a zonas no cubiertas, con el fin de incentivar el despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas de Servicio Universal, a partir de lo cual esta Comisión ha venido evaluando la posibilidad de definir potenciales medidas diferenciales en los proyectos regulatorios desarrollados con posterioridad a la expedición de la citada ley.

Que mediante el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021 se incorporó un párrafo al referido artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, en el que se ordena a la CRC adoptar, antes del 29 de mayo de 2022, un paquete de medidas regulatorias diferenciales, respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, dirigido a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC –Colombia TIC- con corte al 30 de junio de 2020.

Que, con el fin de organizar en un solo cuerpo normativo la regulación vigente en los sectores sobre los cuales ostenta competencias, facilitando así el acceso y el entendimiento del texto para el público en general, la CRC expidió en noviembre de 2016 la Resolución 5050, "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones", conformada actualmente por los siguientes títulos: (i) Definiciones, (ii) Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, (iii) Mercados relevantes, (iv) Uso e interconexión de redes de telecomunicaciones, (v) Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones, (vi) Régimen de administración de recursos de identificación, (vii) Homologación de equipos terminales, (viii) Condiciones redes internas de telecomunicaciones, (ix) Separación contable, (x) Criterios de eficiencia del sector TIC y medición de indicadores sectoriales, (xi) Excepciones de publicidad de los proyectos regulatorios, (xii) Aplicación de mecanismos alternativos de regulación, (xiii) Regulación tarifaria para los servicios postales, (xiv) Alerta nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, (xv) Reglas en materia de participación ciudadana, pluralismo informativo, prohibiciones, protección del televidente y obligaciones de reporte de

información periódica, (xvi) Servicio público de televisión, Título de reportes de información y Título de anexos.

## 2. DESARROLLO DEL PROYECTO REGULATORIO

Que en la Agenda Regulatoria CRC 2022 -2023<sup>1</sup> se incluyó el proyecto "*Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso*" con el fin de atender el mandato definido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 -modificado mediante el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para lo cual el objeto de análisis de la Comisión se focalizó exclusivamente en (i) el servicio de Internet fijo residencial minorista, (ii) los elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio y (iii) los proveedores que al 30 de junio de 2020 registraron menos de treinta mil (30.000) usuarios y cobertura en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que, para efectos de lo anterior, se entiende que el servicio de Internet fijo residencial minorista es aquel que se provee a usuarios finales en sus sitios de residencia, con una conexión -inalámbrica o no- en la que el usuario tiene limitada o nula capacidad de desplazamiento para mantenerla. Asimismo, se ha considerado que los elementos no esenciales son aquellos que en su ausencia no limitan o impiden la provisión del servicio de acceso a Internet fijo, como pueden ser la atención al cliente, la provisión de información al usuario, la medición de indicadores y el registro de estadísticas del servicio, entre otros. Por su parte, de acuerdo con información oficial del Sistema Colombia TIC, al final del segundo trimestre del 2020 el país registró un total de 7.48 millones de accesos fijos a Internet, de los cuales el 92,8% eran de uso residencial y el 7,2% restante eran de uso corporativo. Para ese mismo periodo se identificaron 406 proveedores del servicio de acceso a Internet que reportaron en conjunto 6.9 millones de accesos fijos residenciales. De esta cifra, el 93% pertenecía a nueve (9) proveedores y el 7% restante a 397 proveedores que a nivel individual contaba cada uno con menos de 30 mil accesos residenciales.

Que sobre la base de lo anterior, la CRC, en el desarrollo de su función de garantizar la protección de los derechos de los usuarios, así como de la facultad de requerir información a los operadores, ha establecido diferentes obligaciones que, de acuerdo con lo ordenado por el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, podrían ser susceptibles de ser flexibilizadas para los operadores que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios y provean el servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que de acuerdo con lo expuesto, la presente resolución no interviene aspectos como la regulación de tarifas mayoristas o minoristas, dado que no se trata de un aspecto cubierto por los "*elementos no esenciales para la prestación del servicio*"; y porque una intervención de tal tipo exige la determinación de fallas de mercado, problemas de competencia o el incumplimiento de indicadores de calidad, lo cual corresponde a análisis que se encuentran por fuera del alcance de la presente iniciativa.

Que a efectos de identificar potenciales acciones a tomar respecto del contenido de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión desarrolló una herramienta Web que permitiera a los interesados efectuar comentarios y sugerencias de modificación de disposiciones regulatorias asociadas con el servicio de acceso a Internet, particularmente en los siguientes títulos de dicha resolución: II Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, IV Uso e interconexión de redes de telecomunicaciones, V Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones, VIII Condiciones redes internas de telecomunicaciones, Título de Reportes de Información y Título de Anexos. Para recibir comentarios y sugerencias al respecto, la herramienta se puso a disposición del público entre el 17 de noviembre y el 17 de diciembre de 2021.

Que a partir de los insumos recibidos en la etapa de consulta pública, y con los análisis realizados por la CRC, el 21 de febrero de 2022 se sometió a discusión sectorial la formulación del problema y las alternativas regulatorias del presente proyecto<sup>2</sup>. El problema a resolver se definió como: "*Deficiencia de conectividad del servicio de Internet fijo en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso*".

<sup>1</sup> COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Agenda 2022-2023. Publicada en diciembre de 2021, (En línea), disponible en [https://crc.com.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda\\_Regulatoria\\_22\\_23\\_FINAL.pdf](https://crc.com.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda_Regulatoria_22_23_FINAL.pdf)

<sup>2</sup> CRC. Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso. Documento de alternativas regulatorias. Disponible en: [https://crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento\\_de\\_alternativas\\_regulatorias\\_promocion\\_de\\_la\\_conectividad\\_a\\_internet\\_fijo\\_en\\_zonas\\_de\\_dificil\\_acceso.pdf](https://crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento_de_alternativas_regulatorias_promocion_de_la_conectividad_a_internet_fijo_en_zonas_de_dificil_acceso.pdf)

Que a partir del problema identificado, el objetivo general del proyecto consistió en "*Establecer medidas regulatorias diferenciales para los proveedores del servicio de acceso a Internet (en adelante ISP) fijo residencial que tengan menos de 30.000 usuarios, las cuales promuevan la prestación de dicho servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso*". Asimismo, se establecieron como objetivos específicos los siguientes: **i)** Revisar la regulación vigente, determinando aquellas medidas objeto de generación de condiciones diferenciales para los ISP que tengan menos de 30.000 usuarios y presten sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; **ii)** Promover la inclusión de eficiencias operativas en los modelos de negocio de los ISP que tengan menos de 30.000 usuarios y presten sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; **iii)** Promover un incremento en los niveles de penetración y cobertura del servicio de Internet fijo en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; y **iv)** Formular recomendaciones de política pública al Gobierno Nacional que permitan la promoción del servicio de acceso a Internet fijo residencial en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que la CRC realizó el ejercicio denominado "*Análisis de componentes principales y de clúster de municipios para servicios fijos*"<sup>3</sup> en el que se hace una clasificación de municipios en relación con el desempeño de un conjunto de variables socioeconómicas, geográficas y de los servicios fijos de internet, televisión y telefonía, cuyo comportamiento conjunto llevó a la generación de cinco (5) clústeres, denominados: **i)** alto desempeño que agrupa 11 municipios representando el 34,6% de la población del país, **ii)** desempeño moderado con 98 municipios representando el 28,6% de la población, **iii)** desempeño incipiente con 219 municipios que representan el 15,3% de la población, **iv)** bajo desempeño con 526 municipios que representan el 14,8% de la población, y **v)** desempeño limitado con 267 municipios que representan el 6,7% de la población.

Que a partir de los análisis realizados por la CRC en la presente iniciativa, se entiende que las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en las que se enmarca el mandato de la Ley 2108 de 2021 corresponde a 793 municipios que resultan de sumar los 526 municipios categorizados como de bajo desempeño y los 267 municipios categorizados como de desempeño limitado, los cuales en conjunto representan el 21,5% de la población del país, de acuerdo con el análisis geográfico presentado en el documento soporte de la propuesta regulatoria publicada<sup>4</sup>.

Que la selección de los municipios clasificados como de bajo desempeño y desempeño limitado, obedece a que son (i) los que cuentan con mayores tasas de ruralidad y en general con menor desempeño de variables socioeconómicas, (ii) los que se encuentran más alejados y tienen mayores dificultades de acceso físico, y (iii) los que han tenido mayores dificultades en el acceso y desempeño de los servicios de telecomunicaciones, cumpliendo entonces con los aspectos para considerarse como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que los comentarios recibidos al documento publicado hicieron parte de la evaluación de las alternativas, en el marco del Análisis de Impacto Normativo (AIN) como etapa previa a la consulta pública de la propuesta regulatoria.

### **3. ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO**

Que con base en la definición del problema, sus causas y consecuencias y los objetivos, tanto general como específicos definidos, se analizaron temáticas y alternativas bajo el principio de mejora regulatoria, que involucra dentro de sus pilares la aplicación de la metodología de AIN. Es de precisar que la aplicación del AIN constituye una metodología que permite identificar un problema, plantear una serie de alternativas regulatorias y evaluarlas analizando los efectos que su implementación tiene sobre el problema a solucionar y los agentes involucrados<sup>5</sup>.

Que la Comisión inicialmente consideró ocho (8) temáticas con sus respectivas propuestas de regulación en el documento de alternativas publicado el 21 de febrero de 2022; sin embargo, luego del análisis de los comentarios, y de la revisión detallada de cada una de ellas, se optó por incluir en la presente resolución seis (6) ramas temáticas con sus alternativas.

<sup>3</sup> COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Análisis de componentes principales y de clúster de municipios para servicios fijos. [En línea] 2022. Disponible en: < <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1> >

<sup>4</sup> CRC. Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso. Documento soporte. Disponible en: <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7>

<sup>5</sup> ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS-OECD. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. 2016. pp. 14, 32-37. También se consultó: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS-OECD. Regulatory Impact Assessment. 2020. p. 17

Que las alternativas planteadas para abordar las temáticas identificadas como susceptibles de flexibilización regulatoria, se centraron en el Régimen de Protección a los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y en el Régimen de Reportes de Información, en donde se analizó la pertinencia de establecer condiciones que promuevan la masificación del servicio de acceso a **Internet fijo residencial** a través de la reducción o eliminación de cargas asociadas a aquellos elementos no esenciales para la prestación del servicio.

Que a la luz de los comentarios presentados por los agentes del mercado y de los análisis realizados por la CRC, fue estructurada una propuesta regulatoria con las siguientes medidas, aplicables a los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020, prestan el servicio en uno o más de los 793 municipios caracterizados como zonas rurales, apartadas y de difícil acceso:

- Línea de atención telefónica: Cuando las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas, el operador no se encontrará en la obligación de atenderlas con personal humano. Entre tanto, deberá disponer los recursos necesarios para que el usuario pueda presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana, incluso cuando la PQR esté relacionada con fallas en la prestación del servicio o activación de recargas.
- Compensación por falta de disponibilidad de red: La compensación automática por falta de disponibilidad de red procederá cuando esta sea superior a siete (7 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- Obligación de auditoría externa en la medición del indicador de satisfacción en la atención al usuario: La obligación de certificación por parte de un auditor externo tendrá periodicidad anual, manteniendo la periodicidad mensual de medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, así como la obligación del reporte de los resultados de la medición.
- Medios de atención digitales: La obligación de recibir PQR a través de la página web y la obligación de recibir PQR a través de la red social serán excluyentes entre sí. El operador solo deberá cumplir con una de estas dos obligaciones.
- Obligación del reporte de los formatos T.4.2. Monitoreo de quejas y T.4.3. Indicadores de quejas y peticiones: La periodicidad del reporte de los formatos T.4.2. y T.4.3 del Título de Reportes de Información será anual. Estos formatos se deberán reportar con la misma estructura de campos dentro de los 30 días calendario después de finalizado el año de reporte.
- Obligación del reporte del formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones: Ampliación del plazo de reporte a 30 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo sobre uso de infraestructura.

Que a partir del análisis desarrollado por esta Comisión, en aras de **propender** por la competencia, se considera que, para los proveedores del servicio de internet fijo que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020, las medidas diferenciales dejarán de ser aplicables cuando el proveedor alcance una participación de superior al 1% en el total de accesos **residenciales** a nivel nacional.

Que a efectos de mantener uniformidad con la periodicidad de plazos de reporte de información, se encuentra procedente determinar la entrada en vigencia de las medidas antes descritas, desde el 1º de julio de 2022, de tal forma que el reporte de la información solicitada a través de los formatos T.4.2. y T.4.3, correspondiente al segundo trimestre de 2022, sea reportada por los proveedores beneficiarios de las medidas a más tardar el 30 de julio de 2022; la correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2022, sea reportada a más tardar el 30 de enero de 2023; y en adelante; la información de los cuatro trimestres de cada año sea suministrada, en un solo reporte, dentro de los 30 días calendario siguientes a la finalización del año.

#### 4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

Que de conformidad con los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, entre el 5 y el 25 de abril de 2022, la Comisión publicó el proyecto de resolución "Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones" con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad con el fin de recibir comentarios y observaciones de agentes interesados.

Que, en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de abril de 2022 la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

Que, la SIC en sede del trámite de abogacía, emitió concepto mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXXXX del XX de XXX de 2022, sobre las medidas propuestas dentro del proyecto regulatorio puesto a su consideración, en el cual recomendó "XXXXXXX".

Que con respecto a las recomendaciones formuladas por la SIC la CRC consideró que XXXXXX

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión, y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. XX del XX de XX de 2022 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XX de 2022 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta No. XX.

Que, en virtud de lo expuesto,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** La presente resolución atiende el mandato establecido en el parágrafo 1 del Artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, adicionado por el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021, y establece un paquete de medidas regulatorias diferenciales, respecto de aquellos elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio, dirigidos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios reportados en el Sistema de Información Integral del Sector de TIC -ColombiaTIC- con corte al 30 de junio de 2020 y que brinden acceso a Internet fijo residencial minorista en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las medidas diferenciales que se establecen mediante la presente resolución son aplicables, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. A los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, o que contaban con menos de 30 mil accesos en dicho segmento a 30 de junio de 2020. En este último caso, dejarán de ser aplicables las medidas diferenciales cuando el proveedor alcance una participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional -sin incluir el segmento corporativo-; y
- b. En los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**ARTÍCULO 3.** Adicionar un parágrafo al artículo 2.1.25.3 de la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA.** El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo

*terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

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

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

**PARÁGRAFO:** *Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica gratuita sin contar con personal humano, cuando las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.*

*Lo establecido en el presente párrafo será aplicable en los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución."*

**ARTÍCULO 4.** Modificar el artículo 2.1.25.4. de la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

**"ARTÍCULO 2.1.25.4. PÁGINA WEB.** *El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la página web del operador. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

*A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico.*

**PARÁGRAFO:** *Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la red social de que trata el artículo 2.1.25.5. de la presente resolución."*

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.1.25.5. de la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

**"ARTÍCULO 2.1.25.5. RED SOCIAL.** *El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

*A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico.*

**PARÁGRAFO:** Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la página web de que trata el artículo 2.1.25.4. de la presente resolución."

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.1.25.7 de la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

**"ARTÍCULO 2.1.25.7. Indicadores de calidad en la atención.** Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

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

**2.1.25.7.2.** Para las oficinas físicas.

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

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

**2.1.25.7.3.** Para la línea telefónica.

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

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

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO:** Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; deberán presentar una única certificación anual de auditor externo respecto de las mediciones del nivel de satisfacción al usuario realizadas en cada año sobre los diferentes medios de atención. Tal certificación deberá ser remitida dentro de los 30 días calendario siguientes a la finalización de cada año. En



*todo caso, estos operadores, deberán cumplir con las condiciones de medición y reporte del indicador señaladas en el presente artículo."*

**ARTÍCULO 7.** Modificar el formato T.3.3. "Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones" de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

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

*Periodicidad: Eventual*

*Contenido: No aplica*

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

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

*Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán reportar este formato dentro de los 30 días hábiles después del perfeccionamiento de acuerdos sobre compartición de infraestructura en municipios que hacen parte del mencionado anexo.*

**A. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO**

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

- 1. Identificador del acuerdo:** *Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes.*
- 2. Tipo de infraestructura:** *Corresponde a la naturaleza de la infraestructura compartida, bien sea del sector eléctrico o de telecomunicaciones.*
- 3. Proveedor de Infraestructura:** *Corresponde al proveedor de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones cuya infraestructura es susceptible de ser utilizada en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*
- 4. Proveedor de Telecomunicaciones:** *Corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que para la prestación de sus servicios requiere acceder y hacer uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones.*
- 5. Objeto:** *Breve resumen del objeto del acuerdo con las principales características.*
- 6. Fecha de suscripción:** *Fecha a partir de la cual es vigente el acuerdo.*
- 7. Duración:** *Duración del acuerdo contada en meses.*
- 8. Observaciones:** *Particularidades relevantes sobre el acuerdo.*
- 9. Archivo:** *Archivo adjunto con la totalidad del texto digitalizado del acuerdo. En caso de tener múltiples archivos debe adjuntar un único archivo en formato comprimido. De existir*

*asuntos confidenciales, los mismos deberán enviarse en archivo separado, indicando las razones legales en que se fundamenta la reserva legal.*

**B. VALOR COBRADO POR LA INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA O DE TELECOMUNICACIONES**

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

**1. Identificador del acuerdo:** Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes, registrado en el campo 1 de la Tabla A.

**2. Infraestructura compartida:** Tipo de elemento de infraestructura susceptible de ser utilizado por el (los) Proveedor(es) de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

- Poste 8m
- Poste 10m
- Poste 12m
- Poste 14m
- Torres de redes STR 115 kV
- Torres de redes de STN con voltaje inferior a 230 kV
- Torres de redes de STN con voltaje superior a 230 kV
- Ducto
- Otra

*En caso de ingresar la opción "Otra", el proveedor deberá especificar el tipo de infraestructura compartida en el campo "Especificaciones otro tipo de infraestructura".*

**3. Elemento instalado:** Tipo de elemento instalado en la infraestructura por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, tales como:

- Cables
- Fuentes de poder
- Amplificadores
- Antenas
- Estaciones base
- Otro

*En caso de ingresar la opción "Otro", el proveedor deberá especificar el tipo de elemento instalado en el campo "Especificaciones otro tipo de elemento".*

**4. Remuneración:** Valor unitario, en pesos colombianos, y su respectiva unidad de cobro (mensual, trimestral, semestral, anual) por cada tipo de infraestructura compartida y elemento instalado.

**5. Fecha vigencia:** Fecha a partir de la cual aplica el cobro de los valores indicados en el campo de remuneración.

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

**ARTÍCULO 8.** Modificar el formato T.4.2. "Monitoreo de Quejas" de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

**"FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS.**

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Mensual*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre*

*Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.*

*Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*

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

- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Mes:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- 4. Servicio:** Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

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

- 5. Empaquetado:** Indicar si el servicio por el cual se presenta la queja, clasificada dentro de la tipología del numeral 6 del presente formato, se encuentra dentro de un paquete con más servicios. [SI/NO].
- 6. Tipología:** Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:
  - A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.**
    - Modificación condiciones acordadas.
    - Publicidad engañosa.
    - Servicios no solicitados.
    - Fraudes en contratación.
    - Datos personales.
    - Plan corporativo.
  - B. Terminación del contrato/ Cláusula de permanencia mínima.**
    - Imposibilidad terminación contrato.
    - Cláusula de permanencia sin consentimiento.
    - Cláusula de permanencia superior a 1 año.
    - Valor subsidiado o financiado.
    - Falta de información.
    - Portabilidad numérica.
    - Cambio postpago a prepago.
  - C. Roaming Internacional.**

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

**D. Calidad/ Cobertura del servicio.**

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

**E. Facturación/ Gestión de saldos.**

- *Error factura/ Cobro o descuento injustificado.*
- *Incremento tarifario.*
- *Reporte a centrales de riesgo*
- *Cobro en proceso de reclamación.*
- *Vigencia de saldos.*
- *Transferencia de saldos.*
- *Fraude en facturación.*
- *Cobro por reconexión.*

**F. Mensajes de texto**

- *Mensajes comerciales/ publicitarios.*
- *Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización.*
- *Recepción mensajes por suscripción – Contenidos y Aplicaciones.*
- *Cobro indebido.*
- *Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación.*
- *Baja de contenido.*
- *Falta de información*

**G. Medios de atención al usuario**

- *Medios de atención al usuario.*

**H. Equipos terminales**

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

**I. Otros**

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

<b>Medios de atención</b>
<i>Oficina</i>
<i>Línea Telefónica</i>
<i>Página Web</i>
<i>Red social</i>
<i>Aplicación móvil</i>
<i>Servicios de mensajería instantánea</i>
<i>Otros</i>

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

**ARTÍCULO 9.** Modificar el formato T.4.3. "Indicadores de quejas y peticiones" de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

**"FORMATO T.4.3. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES.**

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Mensual.*

*Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.*

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.*

*Los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución, podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*

**A. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.**

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de quejas presentadas	Número de peticiones

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- Número de quejas a favor:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en dicho periodo.
- Número de quejas en contra:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario, en dicho periodo.
- Número de quejas presentadas:** Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.
- Número de peticiones:** Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

**B. RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN SEGUNDA INSTANCIA.**

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de recursos de reposición a favor	Número de recursos de reposición en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación

- Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- 4. Número de recursos de reposición a favor:** Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en favor de la solicitud usuario, en el mes de reporte.
- 5. Número de recursos de reposición en contra:** Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en contra de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.
- 6. Número de recursos de reposición presentados:** Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte.
- 7. Número de recursos de apelación:** Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte.
- C. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** (numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Mes	Medio de atención	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Ni Insatisfecho ni Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy satisfecho"

- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- 4. Medio de atención:** Corresponde al medio de atención por medio del cual se realiza la interacción.

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

- 5. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho":** Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 1, donde 1 es "Muy insatisfecho".
- 6. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Insatisfecho":** Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 2, donde 2 es "Insatisfecho".
- 7. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Ni Insatisfecho ni Satisfecho":** Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 3, donde 3 es "Ni Insatisfecho ni Satisfecho".

- 8. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Satisfecho":** Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 4, donde 4 es "Satisfecho".
- 9. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Muy satisfecho":** Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 5, donde 5 es "Muy Satisfecho".

**ARTÍCULO 10.** Modificar el Anexo 2.1 Título ANEXOS TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ANEXO 2.1. CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET.**

**1. Compensación automática por falta de disponibilidad de red**

**1.1. Condiciones para la determinación de la compensación**

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.11.1.1 del Artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente (fijado previamente), se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:

i) Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes. A los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; les aplicará un tiempo de siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes en tales municipios."

ii) Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes. A los operadores del servicio de Internet fijo que cuenten con menos de 30 mil accesos en el segmento residencial a nivel nacional, así como aquellos que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020 y actualmente tienen una participación inferior al 1% en el total de accesos residenciales a nivel nacional, y prestan el servicio en uno o más de los municipios definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; les aplicará un tiempo de siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes en tales municipios"

iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.

iv) Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.

v) Las demás causales previstas de manera expresa en la presente resolución.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. Para los usuarios bajo la modalidad postpago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.

### **1.2 Determinación del valor de la compensación**

El operador deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad postpago, la compensación debe efectuarse, a través del descuento que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el operador utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = \text{VMpt} / 720 * \text{Hnd}$$

Donde:

- VMpt: Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

b) Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la modalidad de prepago, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio por hora del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los 3 meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el operador deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación} = \text{VPC} / 720 * \text{Hnd}$$

Donde:

- VPC: Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los 3 meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a 3 meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los 30 días calendario previos.

- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio."

**ARTÍCULO 11.** Adicionar el Anexo 2.10 al Título ANEXOS TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ANEXO 2.10. LISTADO DE MUNICIPIOS CATALOGADOS COMO ZONAS RURALES, APARTADAS Y DE DIFÍCIL ACCESO EL MARCO DE LO ESTABLECIDO EN EL PARÁGRAFO 1 DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019**

El siguiente listado contiene los municipios donde resultan aplicables las medidas diferenciales definidas para los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que tengan menos de treinta mil (30.000) accesos en el segmento residencial a nivel nacional.





<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
1	05004	Antioquia	Abriaquí
2	05021	Antioquia	Alejandro
3	05031	Antioquia	Amalfi
4	05034	Antioquia	Andes
5	05036	Antioquia	Angelópolis
6	05038	Antioquia	Angostura
7	05040	Antioquia	Anorí
8	05044	Antioquia	Anzá
9	05051	Antioquia	Arboletes
10	05055	Antioquia	Argelia
11	05086	Antioquia	Belmira
12	05091	Antioquia	Betania
13	05093	Antioquia	Betulia
14	05107	Antioquia	Briceño
15	05113	Antioquia	Buriticá
16	05120	Antioquia	Cáceres
17	05125	Antioquia	Caicedo
18	05134	Antioquia	Campamento
19	05138	Antioquia	Cañasgordas
20	05142	Antioquia	Caracolí
21	05145	Antioquia	Caramanta
22	05197	Antioquia	Cocorná
23	05206	Antioquia	Concepción
24	05209	Antioquia	Concordia
25	05234	Antioquia	Dabeiba
26	05240	Antioquia	Ebéjico
27	05250	Antioquia	El Bagre
28	05284	Antioquia	Frontino
29	05306	Antioquia	Giraldo
30	05313	Antioquia	Granada
31	05315	Antioquia	Guadalupe
32	05347	Antioquia	Heliconia
33	05353	Antioquia	Hispania
34	05361	Antioquia	Ituango
35	05364	Antioquia	Jardín
36	05411	Antioquia	Liborina
37	05467	Antioquia	Montebello
38	05475	Antioquia	Murindó
39	05480	Antioquia	Mutatá
40	05483	Antioquia	Nariño
41	05490	Antioquia	Necoclí
42	05495	Antioquia	Nechí
43	05501	Antioquia	Olaya
44	05543	Antioquia	Peque
45	05576	Antioquia	Pueblorrico
46	05585	Antioquia	Puerto Nare
47	05591	Antioquia	Puerto Triunfo
48	05604	Antioquia	Remedios
49	05628	Antioquia	Sabanalarga
50	05642	Antioquia	Salgar
51	05647	Antioquia	San Andrés de Cuerquía
52	05652	Antioquia	San Francisco
53	05659	Antioquia	San Juan de Urabá
54	05660	Antioquia	San Luis
55	05665	Antioquia	San Pedro de Urabá
56	05667	Antioquia	San Rafael
57	05670	Antioquia	San Roque
58	05674	Antioquia	San Vicente
59	05690	Antioquia	Santo Domingo
60	05756	Antioquia	Sonsón
61	05789	Antioquia	Támesis
62	05790	Antioquia	Tarazá
63	05819	Antioquia	Toledo
64	05842	Antioquia	Uramita
65	05847	Antioquia	Urao
66	05854	Antioquia	Valdivia
67	05873	Antioquia	Vigía del Fuerte
68	05885	Antioquia	Yalí
69	05890	Antioquia	Yolombó
70	05893	Antioquia	Yondó
71	05895	Antioquia	Zaragoza
72	08137	Atlántico	Campo de La Cruz
73	08141	Atlántico	Candelaria
74	08372	Atlántico	Juan de Acosta

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
75	08421	Atlántico	Luruaco
76	08436	Atlántico	Manatí
77	08549	Atlántico	Piojó
78	08558	Atlántico	Polonuevo
79	08560	Atlántico	Ponedera
80	08606	Atlántico	Repelón
81	08675	Atlántico	Santa Lucía
82	08770	Atlántico	Suan
83	08832	Atlántico	Tubará
84	08849	Atlántico	Usiacurí
85	13006	Bolívar	Achí
86	13030	Bolívar	Altos del Rosario
87	13042	Bolívar	Arenal
88	13062	Bolívar	Arroyohondo
89	13074	Bolívar	Barranco de Loba
90	13140	Bolívar	Calamar
91	13160	Bolívar	Cantagallo
92	13188	Bolívar	Cicuco
93	13212	Bolívar	Córdoba
94	13222	Bolívar	Clemencia
95	13244	Bolívar	El Carmen de Bolívar
96	13248	Bolívar	El Guamo
97	13268	Bolívar	El Peñón
98	13300	Bolívar	Hatillo de Loba
99	13433	Bolívar	Mahates
100	13440	Bolívar	Margarita
101	13442	Bolívar	María La Baja
102	13458	Bolívar	Montecristo
103	13468	Bolívar	Mompós
104	13473	Bolívar	Morales
105	13490	Bolívar	Norosí
106	13549	Bolívar	Pinillos
107	13580	Bolívar	Regidor
108	13600	Bolívar	Río Viejo
109	13620	Bolívar	San Cristóbal
110	13647	Bolívar	San Estanislao
111	13650	Bolívar	San Fernando
112	13654	Bolívar	San Jacinto
113	13655	Bolívar	San Jacinto del Cauca
114	13657	Bolívar	San Juan Nepomuceno
115	13667	Bolívar	San Martín de Loba
116	13670	Bolívar	San Pablo
117	13673	Bolívar	Santa Catalina
118	13683	Bolívar	Santa Rosa
119	13688	Bolívar	Santa Rosa del Sur
120	13744	Bolívar	Simití
121	13760	Bolívar	Soplaviento
122	13780	Bolívar	Talaigua Nuevo
123	13810	Bolívar	Tiquisio
124	13873	Bolívar	Villanueva
125	13894	Bolívar	Zambrano
126	15022	Boyacá	Almeida
127	15047	Boyacá	Aquitania
128	15051	Boyacá	Arcabuco
129	15090	Boyacá	Berbeo
130	15092	Boyacá	Betétiva
131	15097	Boyacá	Boavita
132	15104	Boyacá	Boyacá
133	15106	Boyacá	Briçeño
134	15109	Boyacá	Buenavista
135	15114	Boyacá	Busbanzá
136	15131	Boyacá	Caldas
137	15135	Boyacá	Campohermoso
138	15162	Boyacá	Cerínza
139	15172	Boyacá	Chinavita
140	15180	Boyacá	Chiscas
141	15183	Boyacá	Chita
142	15185	Boyacá	Chitaraque
143	15187	Boyacá	Chivatá
144	15189	Boyacá	Ciénega
145	15204	Boyacá	Cómbita
146	15212	Boyacá	Coper
147	15218	Boyacá	Covarachía
148	15223	Boyacá	Cubará

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
149	15224	Boyacá	Cucaita
150	15226	Boyacá	Cúitiva
151	15232	Boyacá	Chiquiza
152	15236	Boyacá	Chivor
153	15244	Boyacá	El Cocuy
154	15248	Boyacá	El Espino
155	15272	Boyacá	Firavitoba
156	15276	Boyacá	Floresta
157	15293	Boyacá	Gachantivá
158	15296	Boyacá	Gámeza
159	15317	Boyacá	Guacamayas
160	15325	Boyacá	Guayatá
161	15332	Boyacá	Güicán de La Sierra
162	15367	Boyacá	Jenesano
163	15368	Boyacá	Jericó
164	15377	Boyacá	Labranzagrande
165	15380	Boyacá	La Capilla
166	15401	Boyacá	La Victoria
167	15403	Boyacá	La Uvita
168	15425	Boyacá	Macanal
169	15442	Boyacá	Maripí
170	15455	Boyacá	Miraflores
171	15464	Boyacá	Mongua
172	15466	Boyacá	Monguí
173	15476	Boyacá	Motavita
174	15480	Boyacá	Muzo
175	15494	Boyacá	Nuevo Colón
176	15500	Boyacá	Oicatá
177	15507	Boyacá	Otanche
178	15511	Boyacá	Pachavita
179	15514	Boyacá	Páez
180	15518	Boyacá	Pajarito
181	15522	Boyacá	Panqueba
182	15531	Boyacá	Pauna
183	15533	Boyacá	Paya
184	15537	Boyacá	Paz de Río
185	15542	Boyacá	Pesca
186	15550	Boyacá	Pisba
187	15580	Boyacá	Quípama
188	15599	Boyacá	Ramiriquí
189	15600	Boyacá	Ráquira
190	15621	Boyacá	Rondón
191	15632	Boyacá	Saboyá
192	15638	Boyacá	Sáchica
193	15660	Boyacá	San Eduardo
194	15664	Boyacá	San José de Pare
195	15667	Boyacá	San Luis de Gaceno
196	15673	Boyacá	San Mateo
197	15676	Boyacá	San Miguel de Sema
198	15681	Boyacá	San Pablo de Borbur
199	15686	Boyacá	Santana
200	15690	Boyacá	Santa María
201	15693	Boyacá	Santa Rosa de Viterbo
202	15696	Boyacá	Santa Sofía
203	15720	Boyacá	Sativanorte
204	15723	Boyacá	Sativasur
205	15740	Boyacá	Siachoque
206	15753	Boyacá	Soatá
207	15755	Boyacá	Socotá
208	15757	Boyacá	Socha
209	15761	Boyacá	Somondoco
210	15762	Boyacá	Sora
211	15763	Boyacá	Sotaquirá
212	15764	Boyacá	Soracá
213	15774	Boyacá	Susacón
214	15776	Boyacá	Sutamarchán
215	15778	Boyacá	Sutatenza
216	15790	Boyacá	Tasco
217	15798	Boyacá	Tenza
218	15804	Boyacá	Tibaná
219	15808	Boyacá	Tinjacá
220	15810	Boyacá	Tipacoque
221	15816	Boyacá	Toquí
222	15820	Boyacá	Tópaga

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
223	15822	Boyacá	Tota
224	15832	Boyacá	Tununguá
225	15835	Boyacá	Turmequé
226	15839	Boyacá	Tutazá
227	15842	Boyacá	Úmbita
228	15861	Boyacá	Ventaquemada
229	15879	Boyacá	Viracachá
230	15897	Boyacá	Zetaquirá
231	17013	Caldas	Aguadas
232	17050	Caldas	Aranzazu
233	17088	Caldas	Belalcázar
234	17272	Caldas	Filadelfia
235	17388	Caldas	La Merced
236	17433	Caldas	Manzanares
237	17442	Caldas	Marmato
238	17444	Caldas	Marquetalia
239	17446	Caldas	Marulanda
240	17495	Caldas	Norcasia
241	17513	Caldas	Pácora
242	17541	Caldas	Pensilvania
243	17662	Caldas	Samaná
244	17665	Caldas	San José
245	17867	Caldas	Victoria
246	18029	Caquetá	Albania
247	18094	Caquetá	Belén de Los Andaquíes
248	18150	Caquetá	Cartagena del Chairá
249	18205	Caquetá	Curillo
250	18247	Caquetá	El Doncello
251	18256	Caquetá	El Paujil
252	18410	Caquetá	La Montañita
253	18460	Caquetá	Milán
254	18479	Caquetá	Morelia
255	18592	Caquetá	Puerto Rico
256	18610	Caquetá	San José del Fragua
257	18753	Caquetá	San Vicente del Caguán
258	18756	Caquetá	Solano
259	18785	Caquetá	Solita
260	18860	Caquetá	Valparaíso
261	19022	Cauca	Almaguer
262	19050	Cauca	Argelia
263	19075	Cauca	Balboa
264	19100	Cauca	Bolívar
265	19110	Cauca	Buenos Aires
266	19130	Cauca	Cajibío
267	19137	Cauca	Caldono
268	19142	Cauca	Caloto
269	19212	Cauca	Corinto
270	19256	Cauca	El Tambo
271	19290	Cauca	Florencia
272	19300	Cauca	Guachené
273	19318	Cauca	Guapi
274	19355	Cauca	Inzá
275	19364	Cauca	Jambaló
276	19392	Cauca	La Sierra
277	19397	Cauca	La Vega
278	19418	Cauca	López de Micay
279	19450	Cauca	Mercaderes
280	19473	Cauca	Morales
281	19513	Cauca	Padilla
282	19517	Cauca	Páez
283	19533	Cauca	Piamonte
284	19585	Cauca	Puracé
285	19622	Cauca	Rosas
286	19693	Cauca	San Sebastián
287	19701	Cauca	Santa Rosa
288	19743	Cauca	Silvia
289	19760	Cauca	Sotará Paispamba
290	19780	Cauca	Suárez
291	19785	Cauca	Sucre
292	19807	Cauca	Timbío
293	19809	Cauca	Timbiquí
294	19821	Cauca	Toribío
295	19824	Cauca	Totoró
296	19845	Cauca	Villa Rica

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
297	20032	Cesar	Astrea
298	20045	Cesar	Becerril
299	20175	Cesar	Chimichagua
300	20178	Cesar	Chiriguaná
301	20238	Cesar	El Copey
302	20250	Cesar	El Paso
303	20295	Cesar	Gamarra
304	20310	Cesar	González
305	20383	Cesar	La Gloria
306	20443	Cesar	Manaure Balcón del Cesar
307	20517	Cesar	Pailitas
308	20550	Cesar	Pelaya
309	20570	Cesar	Pueblo Bello
310	20614	Cesar	Río de Oro
311	20750	Cesar	San Diego
312	20770	Cesar	San Martín
313	20787	Cesar	Tamalameque
314	23079	Córdoba	Buenavista
315	23090	Córdoba	Canalete
316	23168	Córdoba	Chimá
317	23189	Córdoba	Ciénaga de Oro
318	23300	Córdoba	Cotorra
319	23419	Córdoba	Los Córdoba
320	23464	Córdoba	Momil
321	23500	Córdoba	Moñitos
322	23570	Córdoba	Pueblo Nuevo
323	23574	Córdoba	Puerto Escondido
324	23580	Córdoba	Puerto Libertador
325	23586	Córdoba	Purísima de La Concepción
326	23670	Córdoba	San Andrés Sotavento
327	23675	Córdoba	San Bernardo del Viento
328	23678	Córdoba	San Carlos
329	23682	Córdoba	San José de Uré
330	23686	Córdoba	San Pelayo
331	23815	Córdoba	Tuchín
332	23855	Córdoba	Valencia
333	25019	Cundinamarca	Albán
334	25040	Cundinamarca	Anolaima
335	25086	Cundinamarca	Beltrán
336	25095	Cundinamarca	Bituima
337	25120	Cundinamarca	Cabrera
338	25123	Cundinamarca	Cachipay
339	25148	Cundinamarca	Caparrapí
340	25154	Cundinamarca	Carmen de Carupa
341	25168	Cundinamarca	Chaguaní
342	25178	Cundinamarca	Chipaque
343	25224	Cundinamarca	Cucunubá
344	25258	Cundinamarca	El Peñón
345	25279	Cundinamarca	Fómeque
346	25281	Cundinamarca	Fosca
347	25288	Cundinamarca	Fúquene
348	25293	Cundinamarca	Gachalá
349	25297	Cundinamarca	Gachetá
350	25299	Cundinamarca	Gama
351	25312	Cundinamarca	Granada
352	25324	Cundinamarca	Guataquí
353	25326	Cundinamarca	Guatavita
354	25328	Cundinamarca	Guayabal de Síquima
355	25335	Cundinamarca	Guayabetal
356	25339	Cundinamarca	Gutiérrez
357	25368	Cundinamarca	Jerusalén
358	25372	Cundinamarca	Junín
359	25394	Cundinamarca	La Palma
360	25398	Cundinamarca	La Peña
361	25407	Cundinamarca	Lenguazaque
362	25426	Cundinamarca	Machetá
363	25436	Cundinamarca	Mantá
364	25438	Cundinamarca	Medina
365	25483	Cundinamarca	Nariño
366	25488	Cundinamarca	Nilo
367	25489	Cundinamarca	Nimaima
368	25491	Cundinamarca	Nocaima
369	25506	Cundinamarca	Venecia
370	25518	Cundinamarca	Paime

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
371	25524	Cundinamarca	Pandí
372	25530	Cundinamarca	Paratebueno
373	25535	Cundinamarca	Pasca
374	25580	Cundinamarca	Pulí
375	25592	Cundinamarca	Quebradanegra
376	25594	Cundinamarca	Quetame
377	25596	Cundinamarca	Quipile
378	25645	Cundinamarca	San Antonio del Tequendama
379	25649	Cundinamarca	San Bernardo
380	25653	Cundinamarca	San Cayetano
381	25658	Cundinamarca	San Francisco
382	25662	Cundinamarca	San Juan de Rioseco
383	25718	Cundinamarca	Sasaima
384	25745	Cundinamarca	Simijaca
385	25772	Cundinamarca	Suesca
386	25777	Cundinamarca	Supatá
387	25779	Cundinamarca	Susa
388	25781	Cundinamarca	Sutatausa
389	25793	Cundinamarca	Tausa
390	25797	Cundinamarca	Tena
391	25805	Cundinamarca	Tibacuy
392	25807	Cundinamarca	Tibirita
393	25823	Cundinamarca	Topaipi
394	25839	Cundinamarca	Ubalá
395	25841	Cundinamarca	Ubaque
396	25845	Cundinamarca	Une
397	25851	Cundinamarca	Útica
398	25862	Cundinamarca	Vergara
399	25867	Cundinamarca	Vianí
400	25871	Cundinamarca	Villagómez
401	25878	Cundinamarca	Viotá
402	25885	Cundinamarca	Yacopí
403	25898	Cundinamarca	Zipacón
404	27006	Chocó	Acandí
405	27025	Chocó	Alto Baudó
406	27050	Chocó	Atrato
407	27073	Chocó	Bagadó
408	27075	Chocó	Bahía Solano
409	27077	Chocó	Bajo Baudó
410	27099	Chocó	Bojayá
411	27135	Chocó	El Cantón del San Pablo
412	27150	Chocó	Carmen del Darién
413	27160	Chocó	Cértegui
414	27205	Chocó	Condoto
415	27245	Chocó	El Carmen de Atrato
416	27250	Chocó	El Litoral del San Juan
417	27372	Chocó	Juradó
418	27413	Chocó	Lloró
419	27425	Chocó	Medio Atrato
420	27430	Chocó	Medio Baudó
421	27450	Chocó	Medio San Juan
422	27491	Chocó	Nóvita
423	27495	Chocó	Nuquí
424	27580	Chocó	Río Iró
425	27600	Chocó	Río Quito
426	27615	Chocó	Riosucio
427	27660	Chocó	San José del Palmar
428	27745	Chocó	Sipí
429	27787	Chocó	Tadó
430	27800	Chocó	Unguía
431	27810	Chocó	Unión Panamericana
432	41006	Huila	Acevedo
433	41013	Huila	Agrado
434	41016	Huila	Aipe
435	41020	Huila	Algeciras
436	41078	Huila	Baraya
437	41206	Huila	Colombia
438	41244	Huila	Elias
439	41319	Huila	Guadalupe
440	41349	Huila	Hobo
441	41357	Huila	Íquira
442	41359	Huila	Isnos
443	41378	Huila	La Argentina
444	41483	Huila	Nátaga

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
445	41503	Huila	Oporapa
446	41518	Huila	Paicol
447	41530	Huila	Palestina
448	41548	Huila	Pital
449	41660	Huila	Saladoblanco
450	41668	Huila	San Agustín
451	41676	Huila	Santa María
452	41770	Huila	Suaza
453	41791	Huila	Tarqui
454	41799	Huila	Tello
455	41801	Huila	Teruel
456	41807	Huila	Timaná
457	41872	Huila	Villavieja
458	44078	La Guajira	Barrancas
459	44090	La Guajira	Dibulla
460	44098	La Guajira	Distracción
461	44110	La Guajira	El Molino
462	44378	La Guajira	Hatonuevo
463	44420	La Guajira	La Jagua del Pilar
464	44560	La Guajira	Manauare
465	44847	La Guajira	Uribia
466	44855	La Guajira	Urumita
467	47030	Magdalena	Algarrobo
468	47053	Magdalena	Aracataca
469	47058	Magdalena	Ariguaní
470	47161	Magdalena	Cerro de San Antonio
471	47170	Magdalena	Chibolo
472	47205	Magdalena	Concordia
473	47245	Magdalena	El Banco
474	47258	Magdalena	El Piñón
475	47268	Magdalena	El Retén
476	47318	Magdalena	Guamal
477	47460	Magdalena	Nueva Granada
478	47541	Magdalena	Pedraza
479	47545	Magdalena	Pijiño del Carmen
480	47551	Magdalena	Pivijay
481	47570	Magdalena	Puebloviejo
482	47605	Magdalena	Remolino
483	47660	Magdalena	Sabanas de San Ángel
484	47675	Magdalena	Salamina
485	47692	Magdalena	San Sebastián de Buenavista
486	47703	Magdalena	San Zenón
487	47707	Magdalena	Santa Ana
488	47720	Magdalena	Santa Bárbara de Pinto
489	47745	Magdalena	Sitionuevo
490	47798	Magdalena	Tenerife
491	47960	Magdalena	Zapayán
492	47980	Magdalena	Zona Bananera
493	50110	Meta	Barranca de Upia
494	50124	Meta	Cabuyaro
495	50245	Meta	El Calvario
496	50251	Meta	El Castillo
497	50270	Meta	El Dorado
498	50287	Meta	Fuente de Oro
499	50325	Meta	Mapiripán
500	50330	Meta	Mesetas
501	50350	Meta	La Macarena
502	50370	Meta	Uribe
503	50400	Meta	Lejanías
504	50450	Meta	Puerto Concordia
505	50577	Meta	Puerto Lleras
506	50590	Meta	Puerto Rico
507	50680	Meta	San Carlos de Guaroa
508	50683	Meta	San Juan de Arama
509	50686	Meta	San Juanito
510	50711	Meta	Vistahermosa
511	52019	Nariño	Albán
512	52022	Nariño	Aldana
513	52036	Nariño	Ancuya
514	52051	Nariño	Arboleda
515	52079	Nariño	Barbacoas
516	52083	Nariño	Belén
517	52110	Nariño	Buesaco
518	52203	Nariño	Colón

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
519	52207	Nariño	Consacá
520	52210	Nariño	Contadero
521	52215	Nariño	Córdoba
522	52224	Nariño	Cuaspad Carlosama
523	52227	Nariño	Cumbal
524	52233	Nariño	Cumbitara
525	52240	Nariño	Chachagüí
526	52250	Nariño	El Charco
527	52254	Nariño	El Peñol
528	52256	Nariño	El Rosario
529	52258	Nariño	El Tablón de Gómez
530	52260	Nariño	El Tambo
531	52287	Nariño	Funes
532	52317	Nariño	Guachucal
533	52320	Nariño	Guaitarilla
534	52323	Nariño	Gualmatán
535	52352	Nariño	Iles
536	52354	Nariño	Imués
537	52378	Nariño	La Cruz
538	52381	Nariño	La Florida
539	52385	Nariño	La Llanada
540	52390	Nariño	La Tola
541	52405	Nariño	Leiva
542	52411	Nariño	Linares
543	52418	Nariño	Los Andes
544	52427	Nariño	Magüí
545	52435	Nariño	Mallama
546	52473	Nariño	Mosquera
547	52490	Nariño	Olaya Herrera
548	52506	Nariño	Ospina
549	52520	Nariño	Francisco Pizarro
550	52540	Nariño	Policarpa
551	52560	Nariño	Potosí
552	52565	Nariño	Providencia
553	52573	Nariño	Puerres
554	52585	Nariño	Pupiales
555	52612	Nariño	Ricaurte
556	52621	Nariño	Roberto Payán
557	52678	Nariño	Samaniego
558	52685	Nariño	San Bernardo
559	52687	Nariño	San Lorenzo
560	52693	Nariño	San Pablo
561	52694	Nariño	San Pedro de Cartago
562	52696	Nariño	Santa Bárbara
563	52699	Nariño	Santacruz
564	52720	Nariño	Sapuyes
565	52786	Nariño	Taminango
566	52788	Nariño	Tangua
567	52885	Nariño	Yacuanquer
568	54003	Norte de Santander	Ábrego
569	54051	Norte de Santander	Arboledas
570	54099	Norte de Santander	Bochalema
571	54109	Norte de Santander	Bucarasica
572	54125	Norte de Santander	Cácota
573	54128	Norte de Santander	Cáchira
574	54174	Norte de Santander	Chitagá
575	54206	Norte de Santander	Convención
576	54223	Norte de Santander	Cucutilla
577	54239	Norte de Santander	Durania
578	54245	Norte de Santander	El Carmen
579	54250	Norte de Santander	El Tarra
580	54261	Norte de Santander	El Zulia
581	54313	Norte de Santander	Gramalote
582	54344	Norte de Santander	Hacarí
583	54347	Norte de Santander	Herrán
584	54377	Norte de Santander	Labateca
585	54385	Norte de Santander	La Esperanza
586	54398	Norte de Santander	La Playa
587	54418	Norte de Santander	Lourdes
588	54480	Norte de Santander	Mutiscua
589	54520	Norte de Santander	Pamplonita
590	54599	Norte de Santander	Ragonvalia
591	54660	Norte de Santander	Salazar
592	54670	Norte de Santander	San Calixto



<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
593	54673	Norte de Santander	San Cayetano
594	54680	Norte de Santander	Santiago
595	54720	Norte de Santander	Sardinata
596	54743	Norte de Santander	Silos
597	54800	Norte de Santander	Teorama
598	54820	Norte de Santander	Toledo
599	54871	Norte de Santander	Villa Caro
600	63111	Quindío	Buenavista
601	63212	Quindío	Córdoba
602	63302	Quindío	Génova
603	66075	Risaralda	Balboa
604	66318	Risaralda	Guática
605	66456	Risaralda	Mistrató
606	66572	Risaralda	Pueblo Rico
607	66594	Risaralda	Quinchía
608	68013	Santander	Aguada
609	68020	Santander	Albania
610	68051	Santander	Aratoca
611	68092	Santander	Betulia
612	68101	Santander	Bolívar
613	68121	Santander	Cabrera
614	68132	Santander	California
615	68147	Santander	Capitanejo
616	68152	Santander	Carcasí
617	68160	Santander	Cepitá
618	68162	Santander	Cerrito
619	68169	Santander	Charta
620	68176	Santander	Chimá
621	68179	Santander	Chipatá
622	68207	Santander	Concepción
623	68209	Santander	Confinés
624	68211	Santander	Contratación
625	68217	Santander	Coromoro
626	68235	Santander	El Carmen de Chucurí
627	68245	Santander	El Guacamayo
628	68250	Santander	El Peñón
629	68255	Santander	El Playón
630	68264	Santander	Encino
631	68266	Santander	Enciso
632	68271	Santander	Florián
633	68296	Santander	Galán
634	68298	Santander	Gámbita
635	68318	Santander	Guaca
636	68320	Santander	Guadalupe
637	68322	Santander	Guapotá
638	68324	Santander	Guavatá
639	68327	Santander	Güepsa
640	68344	Santander	Hato
641	68368	Santander	Jesús María
642	68370	Santander	Jordán
643	68377	Santander	La Belleza
644	68385	Santander	Landázuri
645	68397	Santander	La Paz
646	68418	Santander	Los Santos
647	68425	Santander	Macaravita
648	68444	Santander	Matanza
649	68464	Santander	Mogotes
650	68468	Santander	Molagavita
651	68498	Santander	Ocamonte
652	68500	Santander	Oiba
653	68502	Santander	Onzaga
654	68522	Santander	Palmar
655	68524	Santander	Palmas del Socorro
656	68533	Santander	Páramo
657	68572	Santander	Puente Nacional
658	68573	Santander	Puerto Parra
659	68615	Santander	Rionegro
660	68669	Santander	San Andrés
661	68673	Santander	San Benito
662	68682	Santander	San Joaquín
663	68684	Santander	San José de Miranda
664	68686	Santander	San Miguel
665	68705	Santander	Santa Bárbara
666	68720	Santander	Santa Helena del Opón

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
667	68745	Santander	Simacota
668	68770	Santander	Suaita
669	68773	Santander	Sucre
670	68780	Santander	Suratá
671	68820	Santander	Tona
672	68855	Santander	Valle de San José
673	68867	Santander	Vetas
674	68872	Santander	Villanueva
675	68895	Santander	Zapatoca
676	70110	Sucre	Buenavista
677	70124	Sucre	Caimito
678	70204	Sucre	Coloso
679	70230	Sucre	Chalán
680	70233	Sucre	El Roble
681	70235	Sucre	Galeras
682	70265	Sucre	Guaranda
683	70400	Sucre	La Unión
684	70429	Sucre	Majagual
685	70508	Sucre	Ovejas
686	70523	Sucre	Palmito
687	70678	Sucre	San Benito Abad
688	70702	Sucre	San Juan de Betulia
689	70708	Sucre	San Marcos
690	70713	Sucre	San Onofre
691	70717	Sucre	San Pedro
692	70771	Sucre	Sucre
693	73024	Tolima	Alpujarra
694	73026	Tolima	Alvarado
695	73043	Tolima	Anzoátegui
696	73055	Tolima	Armero
697	73067	Tolima	Ataco
698	73124	Tolima	Cajamarca
699	73152	Tolima	Casabianca
700	73217	Tolima	Coyaima
701	73226	Tolima	Cunday
702	73236	Tolima	Dolores
703	73270	Tolima	Falan
704	73347	Tolima	Herveo
705	73352	Tolima	Icononzo
706	73461	Tolima	Murillo
707	73504	Tolima	Ortega
708	73520	Tolima	Palocabildo
709	73547	Tolima	Piedras
710	73555	Tolima	Planadas
711	73563	Tolima	Prado
712	73616	Tolima	Rioblanco
713	73622	Tolima	Roncesvalles
714	73624	Tolima	Rovira
715	73675	Tolima	San Antonio
716	73678	Tolima	San Luis
717	73686	Tolima	Santa Isabel
718	73770	Tolima	Suárez
719	73854	Tolima	Valle de San Juan
720	73870	Tolima	Villahermosa
721	73873	Tolima	Villarrica
722	76041	Valle del Cauca	Ansermanuevo
723	76054	Valle del Cauca	Argelia
724	76100	Valle del Cauca	Bolívar
725	76243	Valle del Cauca	El Águila
726	76246	Valle del Cauca	El Cairo
727	76250	Valle del Cauca	El Dovio
728	76497	Valle del Cauca	Obando
729	76616	Valle del Cauca	Riofrío
730	76845	Valle del Cauca	Ulloa
731	76863	Valle del Cauca	Versalles
732	81065	Arauca	Arauquita
733	81220	Arauca	Cravo Norte
734	81300	Arauca	Fortul
735	81591	Arauca	Puerto Rondón
736	81736	Arauca	Saravena
737	85015	Casanare	Chámeza
738	85125	Casanare	Hato Corozal
739	85136	Casanare	La Salina
740	85139	Casanare	Maní

<b>No.</b>	<b>Código Municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
741	85225	Casanare	Nunchía
742	85230	Casanare	Orocué
743	85263	Casanare	Pore
744	85279	Casanare	Recetor
745	85300	Casanare	Sabanalarga
746	85315	Casanare	Sácama
747	85325	Casanare	San Luis de Palenque
748	85400	Casanare	Támara
749	85430	Casanare	Trinidad
750	86219	Putumayo	Colón
751	86569	Putumayo	Puerto Caicedo
752	86571	Putumayo	Puerto Guzmán
753	86573	Putumayo	Puerto Leguízamo
754	86755	Putumayo	San Francisco
755	86757	Putumayo	San Miguel
756	86760	Putumayo	Santiago
757	86865	Putumayo	Valle del Guamuez
758	86885	Putumayo	Villagarzón
759	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
760	88564	Archipiélago de San Andrés	Providencia
761	91001	Amazonas	Leticia
762	91263	Amazonas	El Encanto (CD)
763	91405	Amazonas	La Chorrera (CD)
764	91407	Amazonas	La Pedrera (CD)
765	91430	Amazonas	La Victoria (CD)
766	91460	Amazonas	Miriti - Paraná (CD)
767	91530	Amazonas	Puerto Alegría (CD)
768	91536	Amazonas	Puerto Arica (CD)
769	91540	Amazonas	Puerto Nariño
770	91669	Amazonas	Puerto Santander (CD)
771	91798	Amazonas	Tarapacá (CD)
772	94001	Guainía	Inírida
773	94343	Guainía	Barrancominas
774	94883	Guainía	San Felipe (CD)
775	94884	Guainía	Puerto Colombia (CD)
776	94885	Guainía	La Guadalupe (CD)
777	94886	Guainía	Cacahual (CD)
778	94887	Guainía	Pana Pana (CD)
779	94888	Guainía	Morichal (CD)
780	95001	Guaviare	San José del Guaviare
781	95015	Guaviare	Calamar
782	95025	Guaviare	El Retorno
783	95200	Guaviare	Miraflores
784	97001	Vaupés	Mitú
785	97161	Vaupés	Carurú
786	97511	Vaupés	Pacoa (CD)
787	97666	Vaupés	Taraira
788	97777	Vaupés	Papunahua (CD)
789	97889	Vaupés	Yavaraté (CD)
790	99001	Vichada	Puerto Carreño
791	99524	Vichada	La Primavera
792	99624	Vichada	Santa Rosalía
793	99773	Vichada	Cumaribo

**ARTÍCULO 12. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir del 1º de julio de 2022.

Dada en Bogotá D.C. a los **xxxxx**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**XXX**  
Presidente

**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 2000-38-3-7

S.C.C. Acta

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora Política Regulatoria y Competencia.

Elaborado por: Laura Hernández, Guillermo Velásquez, Carlos Ruiz y Camila Gutiérrez