



RESOLUCIÓN No. **5941** DE 2020

*"Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones"*

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

### **CONSIDERANDO**

Que conforme a lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a dichas facultades, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2018.

Que el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que *"En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención. La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención (...)"*.

Que el numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, consagra que, las comunidades organizadas que prestan el servicio de televisión comunitaria deberán disponer de una oficina física como medio de atención a sus usuarios, a través de la cual se recibirán, atenderán y responderán las peticiones, quejas y/o reclamos (PQR).

Que de acuerdo con el numeral 2.1.25.1.3 del artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, *"no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites)"*.

Que de conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política, las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

Que igualmente el artículo 49 de la Carta Política preceptúa que *"La atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud"*.

Que el parágrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, establece que *"en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada"*.

Que el 31 de diciembre de 2019, las autoridades chinas, reportaron un conglomerado de 27 casos de síndrome respiratorio agudo de etiología desconocida. El 7 de enero de 2020, dichas autoridades informaron que un nuevo coronavirus fue identificado como posible etiología, es decir es una nueva cepa de coronavirus que no se había identificado previamente en el ser humano y que ahora se conoce con el nombre de COVID-19.

Que el 30 de enero de 2020, el Comité de expertos de la Organización Mundial de la Salud -OMS- emitió la Declaratoria de Emergencia de Salud Pública de Interés Internacional —ESPII, con el fin de coordinar un esfuerzo mundial para mejorar la preparación en otras regiones que puedan necesitar ayuda.

Que el 6 de marzo de 2020, se confirmó el primer caso de COVID-19 en Colombia, por lo que el Ministerio de Salud y Protección Social ha implementado medidas preventivas a nivel nacional, para enfrentarlo en fases de prevención y contención, en aras de controlar la propagación de la enfermedad, por lo cual mediante Resolución No. 380 del 10 de marzo de 2020, adoptó medidas preventivas y sanitarias en el país.

Que el 11 de marzo de 2020, el Director General de la OMS declaró que el brote de coronavirus (COVID-19) es considerado una pandemia, por lo cual instó a los países a adoptar medidas para mitigar su impacto.

Que atendiendo a las directrices de la OMS, el Presidente de la República de Colombia, informó a la opinión pública que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró emergencia sanitaria en el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Que con el propósito de controlar la progresión de la pandemia de COVID-19 en Colombia, el Ministro de Salud y Protección Social, anunció el 16 de marzo de 2020 a la opinión pública la limitación de afluencia de sitios masivos a un máximo de 50 personas.

Que el 17 de marzo de 2020, fue expedido el Decreto 417 por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por un término de treinta (30) días.

Que mediante comunicación radicada internamente en la CRC bajo el número 202080245, el 16 de marzo de 2020, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO, la Asociación de la Industria Móvil de Colombia - ASOMÓVIL y la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones -ASIET; manifestaron que *"el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Salud, limitó los eventos y sitios masivos a 50 personas, y algunas alcaldías como es el caso de Montería, han tomado medidas adicionales como el toque de queda de 7:00 pm a 6:00 am, situaciones que podrían afectar seriamente la atención no sólo en oficinas físicas sino a través de las líneas de atención al cliente, dado que los contact center de las compañías reúnen a más de 50 personas en varios sitios del país para brindar la mencionada atención"*.

Que en atención a lo anterior, las asociaciones remitentes de la referida comunicación solicitaron en relación con la línea telefónica de atención al usuario que *"se restrinja (sic) el horario de atención a un horario de 8:00 am a 6:00 pm, para toda la atención por este medio, de manera preventiva hasta tanto se supere la emergencia en mención"*, así mismo solicitaron que *"sean suspendidas y/o delimitadas temporalmente"* las obligaciones de información, recepción de PQR; solicitudes, o trámites en las oficinas físicas de atención al usuario, dispuestas en los siguientes artículos o numerales de la Resolución CRC 5050 de 2016: 2.1.4.1, 2.1.10.8, 2.1.10.11, 2.1.14.1, 2.1.14.2, 2.1.17.2, 2.1.18.1, 2.1.20.1.1, 2.1.25.2, 2.1.25.6, 2.1.25.7, 2.1.2.1.3, 2.1.2.1.4, 2.1.7.2.5, 2.1.8.3, 2.1.8.4, 2.1.20.2, 2.1.24.2, 2.1.24.5, 2.1.25.1, 2.7.3.4, 2.7.3.12.4, 2.7.3.12.5 y en el literal a) del Formato 2.3.1 del Anexo 2.3.

Que en consideración de los aspectos previamente indicados, la Comisión observa necesario suspender transitoriamente los efectos de la obligación en cabeza de los operadores de los servicios

de telefonía, internet y televisión por suscripción, así como de las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria; asociada a disponer como medio de atención al usuario de oficinas físicas de atención.

Que durante el tiempo de dicha suspensión, la totalidad de trámites, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR) que deseen presentar o tramitar los usuarios de los servicios de comunicaciones de telefonía, internet, televisión por suscripción y televisión comunitaria, serán recibidas a través de los siguientes medios de atención del operador o de la comunidad organizada: página web, línea de atención telefónica, red social (para el caso de los operadores), o cualquier otro idóneo para estos fines. Es así como la totalidad de peticiones, solicitudes o trámites incluidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 que se relacionen con atención en oficinas físicas, pueden ser presentados por cualquier otro medio de atención del operador y de la comunidad organizada.

Que por otra parte, de conformidad con el artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles -PRSTM- deben llevar a cabo la el bloqueo de equipos y notificación a los usuarios de los equipos terminales móviles cuyos IMEI sean: sin formato, inválidos, no homologados, duplicados o no registrados en la BDA positiva, de acuerdo con la clasificación dispuesta en el artículo 2.7.3.10 de la norma en mención.

Que atendiendo a la situación de emergencia que afronta el país y en aras de preservar el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de los usuarios, esta Entidad considera necesario suspender los efectos de las medidas asociadas al bloqueo de los equipos terminales móviles que cuenten con las tipologías de IMEI enunciadas en el considerando anterior. No obstante, en virtud del numeral 2.7.2.1.23 del artículo 2.7.2.1 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los equipos terminales móviles que sean reportados como hurtados o extraviados deberán seguir siendo bloqueados por parte del PRSTM.

Que de conformidad con el numeral artículo 2.7.3.9 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los ciclos de detección inter red e intra red dispuestos para la detección de equipos sin formato, inválidos, duplicados, homologados y no registrados en la BDA Positiva, se mantendrán durante el periodo de detección de manera que las actividades de notificación y bloqueo puedan reanudarse una vez culminado el periodo de suspensión del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 según lo dispuesto en la presente Resolución.

Que teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 del Capítulo 1 del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1224 del 17 de marzo de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, el 18 de marzo de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 385.

Que en virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Suspender los efectos del artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 2.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción recibirán y atenderán cualquier tipo de petición, queja, reclamo o recurso (PQR), presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin.

**ARTÍCULO 3.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción deberán garantizar que los usuarios puedan presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos.

**ARTÍCULO 4.** Modificar temporalmente el horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, internet y televisión por suscripción. En consecuencia, hasta el 31 de mayo de 2020, el primer párrafo del artículo 2.1.25.3. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará así:

*"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 8.00 y 18.00 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.*

**ARTÍCULO 5.** Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 6.** Suspender los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 7.** Suspender los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 8.** Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 7 de la presente Resolución, las comunidades organizadas recibirán y atenderán cualquier tipo de PQR, presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin.

**ARTÍCULO 9.** Suspender los efectos del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 10.** Todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión de que trata el artículo 9 de la presente resolución, deberán ser incluidos en los procesos de notificación y bloqueo establecidos en el artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 a partir del 1 de junio de 2020. Los PRSTM podrán distribuir el envío de los mensajes SMS a los usuarios hasta el 30 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 11.** Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones, contenidas en el artículo 2.1.25.7.4 del Capítulo 1 del Título II y en el numeral 4 del literal C del Formato 4.4- INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO- de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016 hasta el 31 de mayo de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a entrar en vigencia a partir del 1 de junio de 2020.

**ARTÍCULO 12.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **19 MAR 2020**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Presidente

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto  
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres / Felipe Sarmiento Henríquez

C.C. 17/03/2020. Acta 1224  
S.C. 18/03/2020. Acta 385