RESOLUCIÓN 5050 DE 2016

(noviembre 10)

Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Esta versión no incluye las modificaciones que entran a regir en fechas posteriores>

"Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Co

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 7714 de 31 de marzo de 2025, 'por la cual se establecen condiciones regulatorias p 2025. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial con las excepciones dispuestas en el artículo 11.

- Modificada por la Resolución 7713 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se modifican las condiciones de remuner Rige a partir del 1 de abril de 2025.

- Modificada por la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimiento a lo dispuesto en el D No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

- Modificada por la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medidas para la promoción d 19 de marzo de 2025. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, salvo las fechas indicadas en el artículo 18

- Resolución 7423 de 2024 corregida por la Resolución 7483 de 16 de agosto de 2024, 'por la cual se corrige un er partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7424 de 2024, 'por la cual se modifica la lista de mercados relevantes susceptibles d su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7423 de 2024, 'por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativa dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.790 de 17 de junio de 2024.

- Modificada por la Resolución 7422 de 2024, 'por la cual se adicionan algunos mercados relevantes de televisión al de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7380 de 2024, 'por medio de la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 22 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.756 de 14 de mayo de 2024. Rig

- Modificada por la Resolución 7363 de 2024, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calid Diario Oficial No. 52.728 de 15 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7348 de 2024, 'por medio de la cual se modifican algunas disposiciones relativas Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.711 de 27 de m

- Modificada por la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7276 de 2023, 'por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.623 de 29 de diciembre de 2023. Rige

- Modificada por la Resolución 7265 de 2023, 'por la cual se modifica el Anexo 4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2

- Modificada por la Resolución 7243 de 2023, 'por la cual se modifica el Título XII Aplicación de Mecanismos Alterna en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7242 de 2023, 'por medio de la cual se da cumplimiento a lo previsto en el artícu telecomunicaciones y de energía eléctrica en el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicacic

- Modificada por la Resolución 7156 de 2023, 'por la cual se modifica la lista de mercados relevantes contenida en l de su publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7151 de 16 de junio de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones del régimen de l 52.433 de 21 de junio de 2023. Empezará a regir de conformidad con las reglas establecidas en el artículo 7.

- Modificada por la Resolución 7120 de 2023, 'por medio de la cual se modifica el CAPÍTULO 10 de la SECCIÓN 1 publicación en el Diario Oficial.

- Modificada por la Resolución 7018 de 21 de diciembre de 2022, 'por la cual se adiciona el Título XVII APLICACIÓN 52.255 de 21 de diciembre de 2022.

- Modificada por la Resolución 7009 de 2022, 'por medio de la cual se subroga el TÍTULO X de la Resolución CRC 5

- Modificada por la Resolución 7007 de 2022, 'por la cual se modifican las condiciones de remuneración de los serv 52.249 de 15 de diciembre de 2022.

- Modificada por la Resolución 6990 de 2022, 'por la cual se modifica la lista de mercados relevantes contenida en e

- Modificada por la Resolución 6890 de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad en el Diario Oficial No. 52.100 de 19 de julio de 2022.

- Modificada por la Resolución 6771 de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del Reglamento Técni

- Modificada por la Resolución 6755 de 2022, 'por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para pron 27 de mayo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de 2022.

- Modificada por la Resolución 6607 de 2022, 'por la cual se adicionan formatos al Título de Reportes de Información

- Modificada por la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual se fijan las tarifas mínimas minoristas y de interconexión otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992 de 30 de marzo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de

- Modificada por la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposiciones refe publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

- Modificada por la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de cal dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 2022.

- Modificada por la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones 2021.

- Modificada por la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regula redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

- Modificada por la Resolución 6333 de 2021, 'por la cual se modifica el Título de Reportes de Información de la Res

- Modificada por la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión d agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictar

- Modificada por la Resolución 6298 de 14 de mayo de 2021, 'por la cual se modifican los artículos 4.7.4.1, 4.7.4.2 Oficial No. 51.674 de 14 de mayo de 2021.

- Modificada por la Resolución 6261 de 26 de marzo de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican disposicion ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de de marzo de 2021.

- Modificada por la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen medidas para digitalizar el I publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Modificada por la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan c

- Modificada por la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALERTA NACIONAL ANTE L Corregida mediante la Resolución 6152 de 2021, 'por la cual se corrige un error eminentemente formal de la Resolu

- Modificada por la Resolución 6129 de 2020, 'por la cual se actualizan las disposiciones del Régimen de Homologa de diciembre de 2020.

- Modificada por la Resolución 6128 de 2020, 'por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas diciembre de 2020.

- Modificada por la Resolución 6113 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de a pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de situación de Desastre en el Departamento Archipiélago de

- Modificada por la Resolución 6094 de 2020, 'por la cual se modifica el Formato 1.2. contenido en la Sección 1 del

- Modificada por la Resolución 6064 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calida otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.434 de 11 de septiembre de 2020.

- Modificada por la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de a de Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

- Modificada por la Resolución 6001 de 2020, 'por la cual se adiciona una sección al Capítulo 2 del Título VI de la 51.347 de 16 de junio de 2020.

- Modificada por la Resolución 5993 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del Reglamento Técnic

- Modificada por la Resolución 5991 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos d las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario

- Modificada por la Resolución 5980 de 2020, 'por la cual se adiciona el Título XII Aplicación de Mecanismos Alterna

- Modificada por la Resolución 5969 de 2020, 'por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artícul

- Modificada por la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos d

- Consultar la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposici Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020.

- Consultar la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas dispos disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020.

- Consultar la Resolución 5952 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cab 51.269 de 27 de marzo 2020.

- Modificada por la Resolución 5951 de 2020, 'por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artícul

- Modificada por la Resolución 5941 de 2020, 'por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación pa
de atención al usuario y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.261 de 19 de marzo 202

- Modificada por la Resolución 5937 de 2020, 'por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y es
número 1XY-192 al servicio denominado 'Atención virus COVID-19', publicada en el Diario Oficial No. 51.254 de 12

- Modificada por la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Prote

- Modificada por la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de Porta
Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Modificada por la Resolución 5899 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calic
enero 2020.

- Modificada por la Resolución 5890 de 2020, 'por medio de la cual se da cumplimiento a lo previsto en el numeral 5
utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica en el despliegue de redes o la prestación de servicios
de enero 2020.

- Modificada por la Resolución 5827 de 2019, 'por la cual se adiciona un parágrafo al artículo 4.7.4.1 y se modifican
julio 2019. Rige a partir del 1 de agosto de 2019.

- Modificada por la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan d

- Modificada por la Resolución 5821 de 2019, 'por la cual se corrige un error simplemente formal contenido en la Re
publicada en el Diario Oficial No. 51.022 de 22 de julio 2019.

- Modificada por la Resolución 5603 de 2019, 'por la cual se levanta la suspensión temporal de las actividades aso
24 de enero de 2019.

- Modificada por la Resolución 5599 de 2019, 'por la cual se suspenden temporalmente las actividades asociadas
2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.836 de 14 de enero de 2019.

- Modificada por la Resolución 5589 de 2019, 'por la cual se modifica la Sección 2 del Capítulo 1 del Título IX. Sepa

- Modificada por la Resolución 5588 de 2019, 'por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el Cap

- Modificada por la Resolución 5587 de 2019, 'por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. y 2.2.7.9 del Capítulo
50.833 de 11 de enero de 2019.

- Modificada por la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del marco regulatorio expe

- Modificada por la Resolución 5569 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 del Capítulo 1 del Título V
No. 50.804 de 11 de diciembre de 2018.

- Modificada por la Resolución 5427 de 2018, 'por la cual se deroga el numeral 2.7.2.2.17 del artículo 2.7.2.2 y se m

- Modificada por la Resolución 5406 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 2.1.9.4 del Capítulo 1 del Título II de

- Modificada por la Resolución 5405 de 2018, 'por la cual se modifica la Sección 1 del Capítulo 2 del Título VIII y el A

- Modificada por la Resolución 5397 de 2018, 'por la cual se modifica la Sección 5 del Capítulo 1 Título V de la Reso

- Modificada por la Resolución 5344 de 2018, 'por la cual se modifica la matriz de servicios semiautomáticos y esp
servicio denominado 'Protección al Usuario del Sistema de Salud' y se dictan otras disposiciones', publicada en el D

- Modificada por la Resolución 5337 de 2018, 'por la cual se suspenden las disposiciones de la Sección 2 del Capítu

- Modificada por la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a llamadas fijo-móvil en am

- Modificada por la Resolución 5321 de 2018, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del Régimen de Calida de febrero de 2018.

- Modificada por la Resolución 5300 de 2018, 'por la cual se modifica la entrada en vigencia de lo establecido en la de enero de 2018.

- Modificada por la Resolución 5299 de 2018, 'por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y espe 1XY-121 al servicio denominado 'Censo Nacional'', publicada en el Diario Oficial No. 50.484 de 22 de enero de 2018

- Modificada por la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.25 del artículo 2.7.2.1, Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Di

- Modificada por la Resolución 5283 de 2017, 'por la cual se actualizan las condiciones de acceso, uso y remunera Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

- Modificada por la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen d 1o. de enero de 2018.

- Modificada por la Resolución 5255 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 8.2.2.1. de la Sección 2 del Capítulo

- Modificada por la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC

- Modificada por la Resolución 5210 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 8.2.2.1 de la Sección 2 Capítulo 2 T

- Modificada por la Resolución 5199 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 12 de la Resolución CRC 5111 de 2

- Modificada por la Resolución 5198 de 2017, 'por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, artículo 4.9.1.1 de la R

- Resolución 5111 de 2017 modificada por la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicio 2017.

- Modificada por la Resolución 5178 de 2017, 'por la cual se modifican los numerales 2.7.3.11.3.7 y 2.7.3.12.4.1 del

- Modificada por la Resolución 5165 de 2017, 'por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución nú

- Modificada por la Resolución 5164 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 2.7.3.8 del Capítulo 7 del Título II de

- Modificada por la Resolución 5162 de 2017, 'por la cual se modifica el plazo para la entrada en vigencia de lo dis 50.270 de 20 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5161 de 2017, 'por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias d

- Resolución 5079 de 2017 modificada por la Resolución 5159 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC de 16 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación d formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disp

- Modificada por la Resolución 5134 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 9.1.2.6. de la Resolución CRC núme

- Modificada por la Resolución 5132 de 2017, 'por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2. del artículo 2.7.3.12. d

- Modificada por la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos d el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de septiembre de 2017. Ver prórrogas.

- Modificada por la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan d

- Modificada por la Resolución 5107 de 2017, 'por la cual se actualizan las condiciones generales para la provisión d

- Modificada por la Resolución 5084 de 2017, 'por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2. del artículo 2.7.3.12. d

- Modificada por la Resolución 5079 de 2017, 'por la cual se modifica la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO R

- Modificada por la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Tel de 29 de diciembre de 2016.

- Modificada por la Resolución 5076 de 2016, 'por la cual se modifica el TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN los Operadores de Televisión y los Operadores de Servicios Postales, a la Comisión de Regulación de Comunicacio

- Modificada por la Resolución 5068 de 2016, 'por la cual se modifica el plazo para la entrada en vigor de lo dispu 50.094 de 21 de diciembre de 2016.

- Modificada por la Resolución 5066 de 2016, 'por la cual se modifican algunas disposiciones contenidas en el Capít

- Modificada por la Resolución 5062 de 2016, 'por medio de la cual se modifica el plazo de implementación dispuest

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de

CONSIDERANDO:

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, le corresponde a la Comisión de Regu competencia, los aspectos técnicos y económicos relativos a la obligación de interconexión y el acceso y uso de insta mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones(1).

Que el artículo 12 del Decreto 2696 de 2004, el cual fue objeto de compilación por el Decreto 1078 de 2015(2), en su ***propósito de facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general,*** *sin que sea una codificación, las establecer excepciones en esta compilación en el caso de resoluciones de carácter transitorio".* (NFT).

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendiendo a lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 2696 de CRT 087 de 1997, la cual a la fecha se encuentra actualizada hasta la Resolución CRC 5031 de 2016 y publicada en l

Que en el año 2009, la Comisión comenzó a expedir cuerpos normativos independientes que no modificaban la Resol 1078 de 2015(5), procedió a publicar en la sección de normatividad de la página web de la entidad, el listado de las re

Que resulta de suma importancia para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), que todas las resolucio

Que la Sesión de Comisión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante Resolución CRC 4573 del *actualice la totalidad de las resoluciones de carácter general vigentes, que ha expedido la CRC, haciendo, en caso de modificar su titulación en los casos que se requiera".*

Que con respecto al alcance de la actividad compilatoria la Corte Constitucional, en diversas oportunidades ha mani *normativo. Esta tarea, no involucra en estricto sentido ejercicio de actividad legislativa"(6).* En consecuencia, la activid

Que la Corte Constitucional(7) ha manifestado que la actividad de compilación se limita a facilitar la consulta de las no

Que con el fin de organizar en un solo cuerpo normativo la regulación vigente en materia de comunicaciones, facilit expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

Que dado que todas las resoluciones de carácter general con sus respectivas modificaciones ya surtieron el proceso d las resoluciones generales expedidas por la CRC que se encuentren vigentes, sin que ello implique modificación algu

Que teniendo en cuenta la dinámica propia del sector de las comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comu revisión de las disposiciones que aún permanecen en dicha resolución y cuyo fundamento legal fue la Ley 142 de 19

las que pudieron operar los fenómenos del decaimiento(8) o de la derogatoria tácita(9), y (iii) se revisaron aquella regulatorias.

Que de la revisión efectuada, se identificó que en el texto de los actos administrativos de carácter general objeto de c de la presente compilación, lo cual implica su ajuste, sin que ello comporte modificación al texto original.

Que luego de la revisión efectuada sobre la Resolución CRT 087 de 1997, y aun cuando el proyecto adelantado no c demás interesados, la Comisión de Regulación de Comunicaciones el 11 de septiembre de 2015 publicó en la página decaimiento o inaplicabilidad. En el mencionado análisis(10) se precisó que no se efectuaban propuestas, modificacio

Que con el fin de salvaguardar la seguridad jurídica, garantizando que la información que se publica en relación con organizadas con numeración continua y por temáticas, atendiendo lo dispuesto en la directiva presidencial No. OFI15-

Que en cumplimiento de la mencionada directiva se incluyó el nuevo sistema de numeración compuesto por Títulos actualizaron las referencias en el articulado.

Que así mismo, se trasladaron todas las definiciones vigentes de cada una de las resoluciones compiladas a un títul por ejemplo, la inclusión definición de BDA para la portabilidad numérica y la definición de BDA para las reglas regulat

Que posteriormente, se tomó de cada una de las resoluciones de carácter general su respectiva parte resolutiva, las c

Que en atención a la solicitud realizada por los diferentes agentes del sector, entre el 11 de diciembre de 2015 y el 29 en una única resolución, organizadas con numeración continua y por temáticas, sin modificar su contenido; incluyend no se han efectuado propuestas, modificaciones o alteraciones de la regulación vigente.

Que con el fin de conocer de primera mano los comentarios y necesidades de aclaración de los diferentes interesados

Que en atención a la solicitud realizada por los diferentes agentes del sector(11) en las mesas de trabajo llevadas a Normativa, el 6 de mayo de 2016 se puso a consideración del sector por segunda vez el proyecto de resolución, conte

Que una vez revisados los nuevos comentarios del sector, no se encontró necesario realizar ajustes a la última e definiciones, (ii) medidas para la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, (iii) Mercados relevar de equipos terminales, (viii) Condiciones para acceso a redes internas de telecomunicaciones, (ix) Separación con información y Título de anexos.

Que teniendo en cuenta que el objetivo de la presente compilación es mantener actualizada la regulación vigente, fac compilado, de tal manera que se garantice la constante y permanente actualización normativa. Por su parte, los proye

Que los títulos de anexos y reportes de información, se encuentran debidamente compilados y organizados por tem compilación hace referencia a éstos dentro del texto compilado.

Que los diferentes títulos señalados en la parte resolutiva de la presente Resolución, serán cargados en la herramient

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración del Comité de Comisionados de la entidad fue a

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. La compilación de las normas de carácter general expedidas por la CRC, quedará conformada por los s

TÍTULO I

DEFINICIONES

TÍTULO II

MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

TÍTULO III

MERCADOS RELEVANTES

TÍTULO IV

ACCESO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO V

RÉGIMEN DE CALIDAD

TÍTULO VI

REGLAS PARA LA GESTIÓN USO, ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN

TÍTULO VII

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

TÍTULO VIII

CONDICIONES PARA ACCESO A REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO IX

SEPARACIÓN CONTABLE

TÍTULO X

CRITERIOS DE EFICIENCIA SECTOR TICS Y MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES

TÍTULO XI

EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS REGULATORIOS

TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN

TÍTULO - ANEXOS

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. La presente resolución entra a regir a partir de la fecha de su publicación en el Diario C

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

NOTAS AL FINAL:

1. Artículo 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Co

3. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Co

4. https://www.crcom.gov.co/es/pagina/normatividad

5. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Co

6. Sentencia C-340 de 2006. M.P. Jaime Córdoba Triviño. Ver igualmente la sentencia C-582 de 2001. M.P. Jaime Ara

7. Sentencia C-839/08 y Sentencia C-508 de 1996.

8. Sentencia C-069/95: *El decaimiento de un acto administrativo se produce cuando las disposiciones legales o reglan*

9. Sentencia C-159/2004 *Es expresa, cuando la ley dice expresamente que deroga la antigua. Y tácita, cuando la nue*

10. Sobre la Resolución CRT 087 de 1997, dado que las demás normas de carácter general son revisadas permanent

11. Participaron Comcel, Telmex, Tigo-Une, Telefónica, Telebucaramanga, Metrotel, ETB, TV Azteca, Andesco, Asom

TÍTULO I.

DEFINICIONES

Notas de Vigencia

- Numeración que antecede a cada definición eliminada por el artículo 2 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio

<A>

ACCESO: La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su re

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.1)

ACCESO PARA INFRAESTRUCTURA TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: La puesta a disposición por pa servicios de televisión abierta. El acceso implica el uso de la infraestructura.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ACCESO A INTERNET: Disponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red naci

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 1)

ACCESO CONMUTADO: Forma de acceso a Internet en la cual la conexión entre el terminal de usuario y el equipo de

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 2)

ACCESO UNIVERSAL: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el comunicarse con cualquier otro usuario de otra red de telecomunicaciones establecida en el territorio nacional y de cu

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ACCESO UNIVERSAL: Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usu

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

ACOMETIDA EXTERNA: Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen pa

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 70554 de 2015

ACOMETIDA INTERNA: Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

ACTIVACIÓN EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Proceso de asociación dentro de las plataformas del
terminal móvil, y que el IMEI asociado al nuevo equipo terminal móvil no ha sido reportado como hurtado y/o extraviad

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

ACTIVIDADES PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Conjunto de tareas elementales
emplean recursos físicos y/o humanos, y tienen carácter relativamente homogéneo desde el punto de vista de su com

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

ACUERDO DE ACCESO: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los proveedores con re

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)

ACUERDO DE ACCESO PARA INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: Es el negocio
la infraestructura y contempla las condiciones de carácter técnico, legal, económico, comercial y operativo que lo gobi

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ACUERDO DE INTERCONEXIÓN: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los proveedo
que lo gobiernan.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDI

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFU
verificación del uso eficiente de los recursos de identificación, con el fin de garantizar su disponibilidad en todo mom

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 1)

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución
recursos de identificación, que permiten garantizar la eficiencia en el uso de estos, así como su disponibilidad en todo

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Persona jurídica que tie la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad N

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.1)

ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Persona juríc

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

ADMINISTRADOR DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ADMINISTRADOR DEL RECURSO DE NUMERACIÓN: Es la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

AGREGADOR DE ALERTAS. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto a los dispuestos en el presente acto administrativo para la correcta implementación del Sistema de Alerta Nacional, c difusión y posteriormente almacenarlos en una base de datos. El agregador sólo podrá transmitir las alertas que recib

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER de enero de 2021.

ALERTA NACIONAL. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el sig apoyar la búsqueda y localización de los niños, niñas y adolescentes desaparecidos, y que se difunde a través de los

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER de enero de 2021.

ALGORITMO LUHN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el s conocida como control de paridad. Es empleada en la validación de números de tarjetas de crédito, números IMEI, ent

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

ALI (AUTOMATIC LOCATION IDENTIFICATION) PARA EL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS: Mecanismo r

(Resolución CRC 4972 de 2016, artículo 1.3)

ALL CALL QUERY (ACQ) EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Esquema de enrutamiento en el que, previo al es proveedor destinatario.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.2)

ÁMBITO DE PRODUCTO (MERCADO DE PRODUCTO): Comprende todos los productos o servicios que puedan ser

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL MERCADO (MERCADO GEOGRÁFICO): Comprende las áreas geográficas del Mercad

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

ÁMBITO LOCAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE P

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, ir CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5050 de 2016:

ÁMBITO LOCAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cad

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.1)

ÁMBITO NACIONAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES D

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, ir CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5050 de 2016:

ÁMBITO NACIONAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES en la cual fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecida

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.2)

ÁMBITO INTERNACIONAL SALIENTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVIC

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, ir CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5050 de 2016:

ÁMBITO INTERNACIONAL SALIENTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SER extranjero.

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.3)

ÁMBITO INTERNACIONAL ENTRANTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVI

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 11 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, ir CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5050 de 2016:

ÁMBITO INTERNACIONAL ENTRANTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERV

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.4)

ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. La asignación de dichos recurso

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN: Autorización que otorga el Administrador del recurso de numeración para que un con propósitos determinados en condiciones especificadas. La asignación de dichos recursos confiere exclusivamen

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

ASIGNATARIO DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 para su propio uso, o para el uso de terceros en los casos en los que se autorice expresamente.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

ASIGNATARIO EN FASE OPERATIVA: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El r asignado.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

ASOCIADO DE LA COMUNIDAD: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo servicio de televisión comunitaria que de manera libre y voluntaria decide vincularse a la Comunidad Organizada y asu

estatutos de la misma.

<Resolución ANTV 26 de 2018; Art. 2 - Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

ATRIBUCIÓN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente dicha serie pueda ser solicitada, asignada e implementada en un servicio de telecomunicaciones bajo unas condicio aplicaciones de una red de telecomunicaciones, en un ámbito geográfico o no geográfico específico. Por sí sola, la atr

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

AUTENTICACIÓN EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Proceso destinado

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 8)

AUTORIZACIÓN EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Atribución de derecl

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 9)

AUTORIDAD DE ACTIVACIÓN. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo te deciden, en cada caso concreto, si debe autorizarse y enviarse electrónicamente al Agregador de Alertas un mensaje Protocol – CAP por su sigla en inglés).

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER de enero de 2021.

<B>

BANDA ANCHA: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5161 de 2017. El nuevo texto es el sigu alámbrica o inalámbrica.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5161 de 2017, 'por la cual se establecen las definiciones y 1o. de enero de 2019.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527471 de 2017

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

BANDA ANCHA: Es la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera com
será considerada de -Banda Ancha- sólo si las velocidades efectivas de acceso cumplen los siguientes valores mín

Sentido de la conexión	Velocidad Efectiva Mínima
ISP hacia usuario o "Downstream"	1024 Kbps
Usuario hacia ISP o "Upstream"	512 Kbps

En el caso de los accesos satelitales la relación Downstream/Upstream es de 1024Kbps/256Kbps.

Las velocidades efectivas asociadas a la definición de Banda Ancha podrán ser revisadas y actualizadas cuando la

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 4)

BANDA ANGOSTA: Es la capacidad de transmisión cuya Velocidad Efectiva Mínima es inferior a la establecida en la

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 5)

BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA (BDA) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos para

BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA (BDA) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Base de datos administrada po
Proceso de Portación.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.3)

BASE DE DATOS OPERATIVA (BDO) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos para el con

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

BASE DE DATOS OPERATIVA (BDO) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Base de datos administrada por un c
la cual es obtenida y actualizada desde la BDA.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.4)

BASES DE DATOS PARA LOS USUARIOS DE LOS OPERADORES POSTALES: Conjunto de datos personales de l
por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que la mo

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

BDA O BDO NEGATIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos que almacena la relación
el exterior y que, por lo tanto, están inhabilitados para operar en las redes de telecomunicaciones móviles del país.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

BDA O BDO POSITIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos que almacena la relació
asociado con la información del propietario del equipo terminal móvil o del propietario autorizado por éste. En todo cas

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

BLOQUE DE NUMERACIÓN E.164: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

BLOQUE DE NUMERACIÓN: Es un conjunto de hasta mil números consecutivos.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

<C>

CALIDAD DE SERVICIO (QOS): El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grad

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 6)

CALL BACK: Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional media medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territo "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional. No se

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CANAL COMUNITARIO O CANALES COMUNITARIOS: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 63 programación del servicio de Televisión Comunitaria por el que se emiten contenidos audiovisuales de producción pro estar orientada a los fines establecidos en el numeral 4 del artículo 37 de la Ley 182 de 1995.

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifica Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

CANAL DIGITAL DE TELEVISIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo su emisión parte de la capacidad de un múltiplex digital.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifica Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

CANAL PRINCIPAL DIGITAL: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto las obligaciones consagradas en la regulación vigente para la televisión abierta radiodifundida analógica y que, duran libre y gratuita para el televidente.

Una vez cese la emisión de señales analógicas, el canal principal se entenderá como la porción del multiplex digital respectivo multiplex.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 7423 de 2024, 'por la cual se adoptan y se modifican algu
CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.790 de 17 de junio de 2024

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifica
Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de
51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 6383 de 2021:

CANAL PRINCIPAL DIGITAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo t
todas las obligaciones consagradas en la regulación vigente para la televisión abierta radiodifundida analógica y q
siempre será libre y gratuita para el televidente.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

CANAL RADIOELÉCTRICO EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE: Parte de
y el ancho de banda. En Colombia el ancho de banda de los canales radioeléctricos utilizados para televisión abierta r

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 2)

CANAL TEMÁTICO: <Definición subrogada por el artículo 2 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el sigu
determinada temática o dirigido a un sector de la población.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 2 de la Resolución 7423 de 2024, 'por la cual se adoptan y se modifican algu
CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.790 de 17 de junio de 2024

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifica
Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de
51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 6383 de 2021:

CANAL TEMÁTICO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el s
de este Acuerdo debe ser transmitida vía satélite.

<Acuerdo CNTV 1 de 2009, Art. 2>

CARGO BÁSICO: Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las ca

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES: Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, p

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CARGO DE INTERMEDIACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo te
activos en la red de otro proveedor móvil. Este valor incluye: los costos por la consulta a la base de datos operativa pa

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a

CARGO POR CONEXIÓN: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comu

Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9, modificada por la Resolución CRC 4930 de 2016) -

CC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Country C
identificado, o el país en que existe un punto en que se presta el servicio. Su longitud varía entre una y tres cifras.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

CDR (CHARGING DATA RECORDS): Formato de recolección de información acerca de eventos, tales como tiempo d

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

CENTRAL DE COMUNICACIONES (CENTRAL): Elemento de red a través del cual se llevan a cabo funciones de
requieren para iniciar, mantener y finalizar comunicaciones entre equipos terminales conectados a una o más redes. S

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 10)

CIBERESPACIO: Es el ambiente tanto físico como virtual compuesto por computadores, sistemas computacionales, p

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 11)

CIBERSEGURIDAD: El conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, dire
los usuarios en el ciberentorno. La ciberseguridad garantiza que se alcancen y mantengan las propiedades de segurid

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 12)

CLASE DE NUMERACIÓN E.164: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo t
un bloque de numeración E.164.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

CLASE DE NUMERACIÓN: Se refiere al servicio o red y ámbito geográfico o no geográfico específicos para los cua

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Estipul
el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tale
año y no podrá renovarse ni prorrogarse.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. Modificada por la Resolución CRC 4930 de 2016)

Doctrina Concordante

Concepto MTIC 581862 de 2012

CLÁUSULA DE PRÓRROGA AUTOMÁTICA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Es la necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el cor

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

CÓDIGO CORTO: <Definición modificada por el artículo 5 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguie (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta nu informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creac

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 5 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Doctrina Concordante

Concepto CRC 82485 de 2015

Concepto CRC 34020 de 2012

Legislación Anterior

Texto modificada por la Resolución 5586 de 2019:

CÓDIGO CORTO: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigu texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

CÓDIGO CORTO: Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicac Estructurados (USSD).

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.1)

CÓDIGO DE OPERADOR DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL: <Definición subrogada por el artículo 1 de la acceso de sus usuarios a través del sistema de multiacceso.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

CÓDIGO DE OPERADOR DE TPBLCD:

Identificador numérico asignado a los operadores del servicio de TPBCLD, para permitir el acceso de sus usuarios a

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. puntos de transferencia de señalización (PS/PTS) en el ámbito nacional (SPC) o internacional (ISPC).

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac
51.288 de 17 de abril 2020.

CÓDIGO DE RED: Cifra o secuencia de cifras que permite la diferenciación exclusiva de una red fija o móvil, con el ob

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) DEL SERVICIO POSTAL: Código de radicación que permitirá a los usuarios de l
Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes d

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): <Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 201

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Comité Técnico de Portabilidad (CTP): Instancia permanente de carácter consultivo integrada por todos los Prove
Numérica, bajo la dirección de la CRC y con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y l

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.5)

COMPETENCIA POTENCIAL: Se refiere a la posibilidad de que un operador que no preste un servicio en particular pu

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Im

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 13)

CONECTANTE INTERNACIONAL: Es el operador de otro país que cursa el tráfico de larga distancia internacional, en

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

CONGESTIÓN DE RED: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es
mantener el nivel de calidad de servicio planeado para una parte o la totalidad de los usuarios. Su ocurrencia afecta la

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida
el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

CONTABILIDAD DE GESTIÓN PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: La contabilida
información internas y de toma de decisiones, garantizando la eficiencia de las operaciones. Todo esto enfocado a e
actividad y la cantidad de recursos utilizados.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado por el artículo 7 de la
de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los serv

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia d

derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servici

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.60. *CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:* Acuerdo de voluntades entre el us derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia d derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los serv

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

CONTABILIDAD FINANCIERA PARA PRST Y OPERADOR DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: La contabilidad fi realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el ol

(Resolución CRC 4577 de 2014, artículo 4)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL: Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el o ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, debe

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 507498 de 2023

COPRODUCCIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el si logísticos, económicos o de talento humano en la realización de programas que, por su contenido y relevancia, son de

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES ABC (ACTIVITY BASED COSTING) PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN productos y/o servicios. La asignación de recursos a actividades y de éstas últimas a los servicios se realizan a través

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

COSTOS DE INTERCONEXIÓN: Es el valor de las inversiones y costos necesarios para interconectar las redes de t asociados, entre los nodos de interconexión de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicacion

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.4)

COUBICACIÓN: Es el suministro de espacio y de los servicios conexos involucrados en los predios de un proveedor d

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.5)

COUBICACIÓN PARA INFRAESTRUCTURA TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: Es el suministro de espa televisión que utiliza un operador de televisión abierta radiodifundida, con el fin de que otro operador de televisión abie

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

CROWDSOURCING: <Definición adicionada por el artículos 1 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el terminales de los usuarios finales.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículos 1 de la Resolución 6890 de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposi otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.100 de 19 de julio de 2022.

<D>

DATO DE LOCALIZACIÓN PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Cualquier pieza de info

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

DATO DE TRÁFICO PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Pieza de información tratada identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y e

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

DATO PERSONAL PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Cualquier información vinculada

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

DEGRADACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES: <Definición móviles, específicamente de alguna de las variables contenidas en los indicadores definidos en los artículos 5.1.3.1, 5 del PRSTM durante noventa y seis (96) horas consecutivas, que se detecte a través de: (i) gestores de desempe Crowdsourcing de acuerdo con el Anexo 5.3., de la presente resolución. Lo anterior, independientemente del cumplimi

Se considera que la disminución de los niveles de calidad de los servicios móviles constituye una degradación en la las noventa y seis (96) horas consecutivas de duración del evento o situación, tomando como referencia el promedi MinTIC.

Para el **cálculo** del promedio del desempeño del indicador de calidad descrito en el segundo inciso de esta definición adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debi

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7363 de 2024, 'por la cual se modifican algunas dispos disposiciones.', publicada en el Diario Oficial No. 52.728 de 15 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en e

DESAGREGACIÓN: Es la separación de elementos (físicos y/o lógicos), funciones o servicios de una red de telecomu

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL: <Definición sustituida por "FRANJA HORARIA PARA LA

Notas de Vigencia

- Definición sustituida a partir del 1 de mayo de 2024 por 'FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRIC la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, ir CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicior publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.. Rige a partir del 1 de julio de 2020.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6494 de 2022:

DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2020:

DÍA HÁBIL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

DÍA HÁBIL EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m de lo

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.6)

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Ac

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 14)

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO PORTADOR: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7714 de condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. Por consiguiente, la indisponibilidad corres recomendaciones de la UIT, particularmente de la serie G.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7714 de 31 de marzo de 2025, 'por la cual se establecen 53.076 de 1 de abril de 2025. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial con las excepciones dispuestas en e

DISTRIBUCIÓN DE LA SEÑAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo te organizada sin ánimo de lucro mediante el uso de una red de distribución.

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

DIRECCIONADORES DE COSTOS PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Son criterio operación. La función principal es facilitar una distribución razonable y objetiva de los costos en todos los niveles de la

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

DN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Número de directorio.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.1)

EIR EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Registro de identidad de los equipos terminales móv equipo terminal móvil tiene un reporte de hurto y/o extravío o sufre de algún fallo susceptible de afectar negativamente

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

<E>

EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: <Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.76. Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

ENTIDAD EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Persona natural o jurídica,

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 5)

EQUIPO TERMINAL: Dispositivo que permite el acceso a una red de telecomunicaciones, que está destinado a ser co

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2, Adicionada por la Resolución CRC 4507 de 2014)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 20728 de 2014

EQUIPO TERMINAL DE ACCESO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo t red. Este equipo implementa las funcionalidades de modem y procesos de multiplexación y demultiplexación de tráfic término podrá hacer referencia, entre otros dispositivos, a los DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer), CM

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

EQUIPO TERMINAL DE RED: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto tráfico. Este equipo adicionalmente puede incluir, entre otras funcionalidades, las de enrutador de tráfico, adaptador t xDSL, Cable Módem, MTA (Multimedia Terminal Adapter), ONT (Optical Networking Terminal), ONU (Optical Network

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

EQUIPO TERMINAL MÓVIL (ETM): Dispositivo que posea un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por prestación de servicios de comunicaciones de voz y/o datos.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 2)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 522699 de 2022

Concepto CRC 519008 de 2022

Concepto CRC 504610 de 2022

Concepto CRC 20728 de 2014

ESTACIÓN BASE: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el sigui interfaz entre el equipo terminal móvil o modem del cliente y la red central del proveedor de redes y servicios de te diferentes tecnologías de red de acceso.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ESPACIO DE TELEVISIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplificar Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

ESPACIOS INSTITUCIONALES: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo te de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por estas con terceros, c humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.

<Acuerdo CNTV 2 de 2011; Art. 9>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplificar Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Concordancias

Ley 1474 de 2011, Art. 80

Ley 1336 de 2009; Art. 26

Ley 182 de 1995; Art. 55

Ley 130 de 1994; Art. 25

ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO: Es el conjunto de todas las frecuencias de emisión de los cuerpos de la radiocomunicaciones actuales).

ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN DE TELEVISIÓN: Son los espacios correspondientes a los sitios de la red de t asociadas a dicho servicio.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ESTADO DEL RECURSO DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 d identificación bajo la administración del Administrador de los recursos de identificación.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ESTADO DE LA NUMERACIÓN: Es la situación de utilización en que se encuentra cada uno de los bloques de num

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

EVENTOS DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6261 de nacional, cultural y social. En la transmisión de estos eventos se garantizará el pluralismo informativo, el acceso a la in

(Acuerdo CNTV 3 de 2002, artículo 2)

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6261 de 26 de marzo de 2021, 'por la cual se compilan y Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Co Oficial No. 51.628 de 26 de marzo de 2021.

EVENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5569 de la información o la falla de las salvaguardas, o una situación desconocida previamente que puede ser pertinente a la s

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5569 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 publicada en el Diario Oficial No. 50.804 de 11 de diciembre de 2018.

<F>

FACILITADOR Y/O AGREGADOR DE RED (MVNE/MVNA): <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución valor agregado y de "back office" hasta definición de la oferta del servicio móvil. Tienen la opción de realizar acuerdos red, el OMV puede optar por realizar el acuerdo para uso de la red solamente con el MVNE. En este caso el MVNE s diferencia entre un MVNE y un MVNA corresponde a la relación que tiene con el OMR, que en el primer caso es a trav

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Doctrina Concordante

Concepto CRC 525042 de 2023

FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO: Instalación esencial que se compone de un conjunto de procesos q impresión y alistamiento de las facturas, así como también el reparto de las mismas y la recolección de los dineros pa

(Resolución CRC 3096 de 2011, artículo 1, numeral 1.1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 35240 de 2011

FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado por el artículo 8 d
del servicio de televisión por suscripción, entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del cor
condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 503810 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.84. FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Documento impreso o por med
servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: <Definición derogada por el artículo 80 de la Re

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica: Fecha en la que será puesta en funcionamiento la portabilid
2010).

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.7)

FIRMA DIGITAL: Transformación criptográfica de una unidad de datos que permite al destinatario comprobar el origen
falsificación por parte del destinatario.

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 16)

FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Res

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pr
52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir del 1 de mayo de 2024.

Sustituye, a partir del 1 de mayo de 2024, la definición de 'DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA'.

FTP: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Protocol
red de datos.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

<G>

GESTIÓN DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020>

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adı 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es la planificación, regulación, administración y verificación del uso del recurso de nu

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

GESTIÓN OPERATIVA DE RECLAMOS EN LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y acuerdo con los conceptos registrados en la factura que ha recibido.

(Resolución CRC 3096 de 2011, artículo 1, numeral 1.2)

GSM: Por su sigla en Inglés -Global System for Mobile-. Sistema global para las comunicaciones móviles.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

GRUPOS EMPRESARIALES: Conforme a la definición proporcionada en el artículo 28 de la Ley 222 de 1995, habrá en el respectivo registro. Hay unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidad del objeto social o actividad individual de cada una de las empresas. En tal sentido, se entiende que en todo Grupo Er

Para efectos de la gradación de la obligación de separación contable de los proveedores de redes y servicios que forı de Sociedades es la autoridad competente para determinar la existencia del mismo, conforme lo dispuesto en el incisc

(Resolución CRC 4577 de 2014, artículo 4)

GUÍA DE OPERADORES POSTALES: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019. El nue y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mis

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

GUÍA DE OPERADORES POSTALES: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensa completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

<H>

HORA DE MÁXIMO TRÁFICO (HORA DE TRÁFICO PICO): <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución según sea el caso, el volumen de tráfico de voz o datos o el número de mensajes (SMS) es máximo, en un período d deberá hacer alusión a la hora de inicio de tal situación. La hora de inicio no debe incluir los minutos.

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cu otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.92. HORA DE MÁXIMO TRÁFICO (HORA CARGADA MEDIA): Espacio de tiempo de una hora de duración para e

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 17)

<I>

IAM: <Definición subrogada por el artículo 4 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mensaje

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 4 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

IAM: Es el mensaje inicial de dirección o Initial Address Message, por sus siglas en inglés, de conformidad con la se

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.2)

ICCID: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Inte imprime en algunas ocasiones físicamente en ellas, el cual es utilizado para conocer al emisor y al titular de una tarje cual hace parte el IIN.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IDENTIFICADOR DE DATOS PRIVADOS (PRIVATE DATA SPECIFIER ID): <Definición adicionada por el artículo 2 d TDT. Para el caso particular del estándar DVB-T2, en Colombia se debe utilizar el mismo Identificador de datos privad

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IDENTIFICADOR DE RED (NETWORK ID): <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. dependen de una única cabecera.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IDENTIFICADOR DE RED ORIGINAL (ORIGINAL NETWORK ID): <Definición adicionada por el artículo 2 de la Reso del estándar europeo de TDT, en un país se debe utilizar el mismo identificador de red original en todas las redes, por

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IDENTIFICADOR DE SERVICIO (SERVICE ID): <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 202 debe tomar un valor diferente para cada uno de los distintos servicios que se presten en el territorio nacional.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IDENTIFICADOR DE TRAMA DE TRANSPORTE (TRANSPORT STREAM ID): <Definición adicionada por el artículo cada sistema de distribución de televisión original. En la medida que todas las redes de TDT de un mismo país utili multiplex digitales existentes en el territorio nacional.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IIN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Issuer prestación de servicios de telecomunicaciones, que constituye a su vez la primera parte del número de cuenta princip de crédito

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

IMEI: Identificador Internacional del Equipo Móvil (por sus siglas en inglés). Código de quince (15) dígitos pregrabado

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

IMEI ANTIGUO: <Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

IMEI Antiguo: IMEI cuyo TAC fue asignado antes de enero 1º de 2010 de acuerdo con la información registrada en l

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

IMEI DUPLICADO: IMEI contenido en dos o más equipos terminales móviles diferentes.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

IMEI INVÁLIDO: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente Regulación de Comunicaciones (CRC).

(Resolución CRC 4868 de 2016, artículo 1o)

Notas de Vigencia

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Errat

Se omitión en la compilación la modificación introducida por el artículo 1 de la Resolución 4868 de 2016, 'por la cual la Resolución CRT 087 de 1997', publicada en el Diario Oficial No. 49.773 de 1 de febrero de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

~~**1.97.**~~ **IMEI INVÁLIDO**: IMEI cuyo valor no es conocido en la lista de TAC (Type Allocation Code) de la GSMA, o p asignación del TAC ante la GSMA.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

IMEI NO HOMOLOGADO: IMEI cuyo TAC corresponde a una marca y modelo de equipo terminal que no ha surtido que lo modifique, adicione o sustituya.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

IMEI REPETIDOS ENTRE REDES: Son aquellos IMEI que se encuentran incluidos en dos o más listas de IMEI obteni

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015 y Modificada por la Resc

IMEI SIN FORMATO: IMEI con una longitud diferente a 14 dígitos (sin incluir el dígito de chequeo -CD- (Check Digit), r

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015 y Modificada por la Resol

IMPLEMENTACIÓN DEL RECURSO DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN: Es el proceso mediante el cual el proveedor asignatario programa en sus r

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

IMSI: Código de Identificación Internacional del Abonado o Suscriptor Móvil (por sus siglas en inglés). Código único q de la red. El código se encuentra grabado electrónicamente en la tarjeta SIM.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5 significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. (De acuerdo con

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5569 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 publicada en el Diario Oficial No. 50.804 de 11 de diciembre de 2018.

INFRAESTRUCTURA CRÍTICA: Es el conjunto de computadores, sistemas computacionales, redes de telecomunica nación.

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 18)

INICIO DE OPERACIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA: <Definición adicionada por el artículo 1 sus redes, en todo caso bajo el cumplimiento integral de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio conte

<Resolución ANTV 26 de 2018; Art. 2 - Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

INICIO DE OPERACIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: <Definición adicionada por el a promocionar, ofrecer y prestar su servicio previo cumplimiento de todas sus obligaciones técnicas, de calidad de la ser

<Resolución ANTV 26 de 2018; Art. 2 >

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

INSTALACIONES: Son los elementos de la infraestructura de los operadores.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

INSTALACIONES ESENCIALES: Toda instalación de una red o servicio de telecomunicaciones que sea suministr sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo económico o en lo técnico.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.6)

INTEGRADOR TECNOLÓGICO: Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515847 de 2023

INTEGRIDAD DE DATOS: Propiedad o característica de mantener la exactitud y completitud de la información y sus r

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 19)

INTEGRIDAD DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO: Se refiere a que la información presentada en cada un

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

INTERACCIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguie
Resolución, corresponde a los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, co

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen r
dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

INTERCEPTACIÓN: Es la adquisición, visualización, captura o copia de contenido o parte de contenido, de una com
mecánicos, ópticos o electromagnéticos.

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 20)

INTERCONEXIÓN: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, inclui
usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor. La intercone

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

INTERCONEXIÓN DIRECTA: Es la interconexión entre las redes de dos proveedores de redes y servicios de telecom
plataformas, servicios y/o aplicaciones.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.8)

INTERCONEXIÓN INDIRECTA: Es la interconexión que permite a un proveedor de redes y servicios de telecomuni
tránsito cuya red tiene una interconexión directa con ambas redes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.9)

INTERCONEXIÓN POSTAL: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022. El nuevo texto es

Notas de Vigencia

- Definición subrogada, a partir del 1 de julio de 2022, por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual s
la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992

Doctrina Concordante

Concepto CRC 32801 de 2015

Concepto CRC 31950 de 2015

Concepto CRC 30022 de 2015

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

INTERCONEXIÓN POSTAL EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el acceso y uso que un operador de servicio

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

INTERFAZ ABIERTA: Es el tipo de interfaz que permite la comunicación entre capas del modelo OSI y define los serv

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.10)

INTERFERENCIA: Es la acción de bloquear, esconder, impedir, interrumpir, la confidencialidad, la integridad de p
programas de computación o tráfico de datos.

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 21)

INTERFUNCIONAMIENTO: Interacción entre redes, entre sistemas finales o entre partes de los mismos, con el propó

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.11)

INTEROPERABILIDAD: Es el correcto funcionamiento de plataformas, servicios y/o aplicaciones que se prestan sobre

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.12)

INTERRUPCIÓN: Es el evento causado por un programa computacional, una red de telecomunicaciones o sistema co

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 22)

ISPC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Interna nodos de conmutación y/o procesos pertenecientes a una red de señalización que intercambia mensajes de señalizac

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

<J>

<K>

<L>

LCN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Logical los canales de TV en el receptor, independientemente de su orden asignado en la frecuencia.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

LICENCIA DE TELEVISIÓN COMUNITARIA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2(Comunitaria en un área de cubrimiento determinada.

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

LLAMADA COMPLETADA: Aquélla que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Llama

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

<M>

MAPA DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. Ver : "SIGRI">

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

MAPA DE NUMERACIÓN: Es el documento o herramienta mediante la cual la CRC lleva un registro detallado de
ARTÍCULO 2.2.12.5.2 del CAPÍTULO 5 del Decreto 1078 de 2015.

(Resolución CRC <sic, CRT> 2028 de 2008, artículo 2)

MCC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mobile C

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

MEDIDAS REGULATORIAS: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5900 de 2020. El nuevo texto e
relevantes susceptibles de regulación ex ante. Las medidas de carácter particular serán adoptadas por la CRC mediar

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevan
de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

MEDIDAS REGULATORIAS: Medidas generales o particulares, adoptadas por la CRC con el fin de solucionar prob
resoluciones de carácter particular y concreto.

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. E
proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores del servicio de radiodifusión sonora, operadores
participen en el Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER
de enero de 2021.

MENSAJE DE BANDA. <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el sig

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2o, adicionada por la Resolución CRC 4986 de 2016)

Notas de Vigencia

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Errat

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.122. MENSAJE DE BANDA. Anuncio de voz que se entrega a la línea que origina una llamada durante el establec

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, adicionada por la Resolución CRC 4986 de 2016)

MENSAJE EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES: <Definición derogada por el artículo 80 de la R

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Mensaje en la Provisión de Contenidos y Aplicaciones: Significa un SMS, MMS y/o WAP.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)

MENSAJES CÍVICOS. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es e
comunidad. Estos mensajes no podrán incluir publicidad, ni presentar funcionarios públicos, ni las actuaciones de enti

(Acuerdo CNTV 2 de 2011, artículo 5, modificado por el artículo 1 de la Resolución ANTV 455 de 2013)

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6261 de 26 de marzo de 2021, 'por la cual se compilan y
Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Co
Oficial No. 51.628 de 26 de marzo de 2021.

MERCADO RELEVANTE: Es un mercado compuesto por un servicio o un grupo de servicios, en un área geográfica e
significativa de manera permanente y de forma rentable. Esta definición incluye los mercados compuestos por elemen

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE: <Definición modificada por el artículo 1 de la
de competencia, requiere el establecimiento de medidas regulatorias por parte de la CRC, en el marco de sus compet

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevan
de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE: Es el mercado relevante de productos y s
parte de la CRC.

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

MMS (MULTIMEDIA MESSAGE SERVICE) O MENSAJE MULTIMEDIA: <Definición derogada por el artículo 80 de la

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

MMS (Multimedia Message Service) o Mensaje Multimedia: Mensaje cuyo contenido puede ser tanto texto, como im

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.4)

MNC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mobile un identificador único internacional para la red del proveedor a la que pertenece la suscripción móvil.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

MOS: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Nota M

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

MSIN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mobil del MNC, y se emplea para identificar cada una de sus suscripciones.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

MSISDN: Estación Móvil de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) (por sus siglas en inglés). Número telefónico

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

MTC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mach interacción humana.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

MTP: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Mes información significativa de la parte de usuario transmitida a la MTP sea transferida a través de la red del sistema de dentro de una relación de señalización. Estos tres modos deben considerarse en la MTP.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

MÚLTIPLEX DIGITAL EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE: Conjunto de ca

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 3)

N

NEGOCIACIÓN DIRECTA: Es el procedimiento mediante el cual los operadores solicitante e interconectante acuerda
IV.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

NDC: Indicativo nacional de destino. Es el código que, combinado con el número de abonado (SN), constituye el núm

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NOA EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Nature of Address, por sus siglas en inglés. Es el parámetro de indicación

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.4)

NODO DE INTERCONEXIÓN: Es el elemento, o conjunto de elementos, de red que permite recibir, conmutar, enrutar

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.13)

NO REPUDIO: Servicio que tiene como objetivo evitar que una persona o una entidad niegue que ha realizado una
utilizarse para demostrar que un determinado evento o acción si ha tenido lugar.

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 23)

NRN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Network
proveedor de destino de una comunicación, para que en un entorno de portabilidad numérica se puedan encaminar co

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

NRN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Network Routing Number, por sus siglas en inglés. Es el número de enruta

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.3)

NUMERACIÓN E.164: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el si
Plan Nacional de Numeración

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

NUMERACIÓN E.164 GEOGRÁFICA: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuev
región geográfica.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

NUMERACIÓN GEOGRÁFICA: Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativo

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN E.164 NO GEOGRÁFICA: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales univers

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

NUMERACIÓN NO GEOGRÁFICA: La numeración no geográfica la constituye el conjunto de los números naci universales (UPT) o servicios.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN E.164 PARA REDES: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El n asociados a redes con acceso móvil, satelital, entre otros.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

NUMERACIÓN PARA REDES: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (significativo

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN E.164 PARA SERVICIOS: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El asociados a categorías de servicios tales como cobro revertido, tarifa con prima y las demás que el Administrador categoría.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

NUMERACIÓN PARA SERVICIOS: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (sig Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión Internacional de Telecomunicaciones incluyan en el futuro y

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NÚMERO B EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el número de destino o Callee/ Party Number, conforme a la señ

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.5)

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) DE CONFIRMACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el ı

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.8)

NUMERACIÓN NO GEOGRÁFICA: Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicati

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.10)

NÚMERO NO GEOGRÁFICO: Número cuya estructura se asocia al conjunto de los números nacionales (significat servicios.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.9)

NÚMEROS PORTADOS: <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicior publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

NÚMEROS PORTADOS: Números que han sido sometidos al Proceso de Portación.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.11)

Ñ

O

OBJETO ENTREGADO EN BUEN ESTADO PARA EL SERVICIO POSTAL: Objeto postal entregado al usuario des postal, o que fue devuelto al usuario remitente en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador p

Se entenderá autorizada por el remitente para recibir el objeto postal, toda persona mayor de 12 años que se encuent

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

· Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente daño.

· Los objetos postales devueltos al remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador po

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.7)

OBJETO ENVIADO PARA EL SERVICIO POSTAL: Objeto postal impuesto por un usuario remitente y admitido por operador para ello.

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.6)

OBJETOS POSTALES MASIVOS DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA: <Definición derogada por el artículo 80 de la

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509115 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Objetos Postales Masivos de Mensajería Especializada: Número plural significativo de objetos postales entregados

(Resolución CRC 3036 de 2011, artículo 2)

OBJETOS POSTALES MASIVOS DE MENSAJERÍA EXPRESA: <Definición derogada por el artículo 7 de la Resoluci

Notas de Vigencia

- Definición derogada a partir del 1 de julio de 2022 por el artículo 7 de la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual se distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992 d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

OBJETOS POSTALES MASIVOS DE MENSAJERÍA EXPRESA: Número plural significativo de objetos postales entr

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: Se consideran objetos postales prohibidos aquéllos cuya circulación no se perr

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

OBRAS CINEMATOGRÁFICAS NACIONALES: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 20 documentales u otro, cuya nacionalidad colombiana sea certificada por parte del Ministerio de Cultura, una vez verifica

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifica Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Concordancias

Decreto Único 1080 de 2015; Art. 2.10.1.2 ; Art. 2.10.1.3 ; Art. 2.10.1.4 ; Art. 2.10.1.5 ; Art. 2.10.1.6 ; Art. 2.10.1.7 ;

OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN (OBI): Es el proyecto de negocio que un proveedor de redes y servicios de sometido a aprobación de la CRC.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.14)

OFERTA BÁSICA DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURA. Es el proyecto de negocio que un proveedor de la a validación de la CRC.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

OFERTA TELEVISIVA DIGITAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo t radiodifusión del Canal Principal Digital y los Subcanales Digitales.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

~~**1.151.**~~ **OMC**: Organización Mundial del Comercio.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

OMR: <Ver OPERADOR MÓVIL DE RED (OMR)>

OMV REVENDEDOR: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el si impulsar las relaciones con el cliente. Este tipo de OMV revende los servicios con pequeños márgenes de ganancia c identidad de marca.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

OMV COMPLETO: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el sigui OMV puede tener su propio $HLR_{[4]}$, $SMSC_{[5]}$, plataforma de datos ($SSGN_{[6]}$/$GGSN_{[7]}$), sistema de tarifación, plataforma

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

OMV HÍBRIDO: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente puede explotar su reconocimiento de marca, canales de distribución y distribución de clientes dentro de su propuesta

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

ONWARD ROUTING (OR) EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Esquema de enrutamiento mediante el cual el Prove abonado de una red diferente a la de dicho proveedor, éste último deberá realizar la consulta a la BDO para determina

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.12)

OPERADOR MÓVIL DE RED (OMR): <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7285 de 2024. El nuev con una red de la que puede hacer uso otro PRST o un OMV.

Para efectos de la aplicación de lo previsto en la presente resolución, el PRST ostentará la condición de OMR exclu móviles.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pr 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 5108 de 2017:

OMR: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Oper de la que puede hacer uso otro PRST o un OMV.

OPERADOR POSTAL INTERCONECTADO: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022. parcial de la red postal de otro operador.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada, a partir del 1 de julio de 2022, por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual s la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

OPERADOR INTERCONECTADO EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el operador de servicios postales que

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OPERADOR POSTAL INTERCONECTANTE: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022 para ser entregados al destinatario

Notas de Vigencia

- Definición subrogada, a partir del 1 de julio de 2022, por el artículo 1 de la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual s la distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

OPERADOR INTERCONECTANTE EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el operador de servicios postales que

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OPERADOR MÓVIL VIRTUAL (OMV): <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7285 de 2024. El nu IMT en un ámbito geográfico, que puede ser nacional o regional, o que contando con ese permiso no lo utiliza para pre

Para efectos de la aplicación de lo previsto en la presente resolución, el PRST ostentará la condición de OMV en el á permiso, siempre y cuando no lo utilice para la provisión de servicios de comunicaciones móviles.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pr 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

OPERADOR MÓVIL VIRTUAL - OMV: Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que no cu Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

OPERADOR SOLICITANTE PARA INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA. Es el oper

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

OPERADORES DE ACCESO: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019. Ver **PROVEED**

OPERADORES DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: Aquellas personas jurídicas públicas o privadas que

local.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

P

PARTICIPACIÓN INDIRECTA: Es la participación de una empresa en el capital de otra, a través de interpuesta perso

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PASARELA DE MEDIOS EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNIC los servicios extremo a extremo.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.16)

PASARELA DE SEÑALIZACIÓN EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECC de red con el fin de permitir la interoperabilidad de los servicios extremo a extremo.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.17)

PCS: Servicios de Comunicación Personal.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PERÍODO DE FACTURACIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Tiempo establecido

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

PERÍODO DE TRANSICIÓN PARA TDT: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El abierta radiodifundirá su programación en la tecnología analógica y digital, de manera simultánea.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PERSONA AUTORIZADA: <Definición adicionado por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto naturales o jurídicas debidamente autorizadas por el Ministerio de TIC, para la distribución y venta al público de equipo

Dentro de esta noción también se entienden cobijadas aquellas personas naturales o jurídicas que con anterioridad a

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 2o)

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Err

Omisión en la compilación inicial.

PETICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado por el artículo 12 de

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.164. Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el p inherente al mismo.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO, Y RECURSO (PQR) PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS POSTALES: Manifes

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

PHARMING: Es la acción de modificar el servidor (DNS) Domain Name System, modificando la dirección IP correcta 269G de la Ley 1273 de 2009).

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 24)

PHISHING: Acto de enviar un correo electrónico a un usuario, afirmando falsamente ser una empresa legítima, en dor

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 25)

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN E.164: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución Administrador de los recursos de Identificación y aprobado por éste, que tiene como objetivo realizar los ajustes nec período de tiempo determinado.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN: Es un procedimiento diseñado por un proveedor de redes y s necesarios en la implementación de la numeración asignada en la red del proveedor asignatario, de manera que se

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PLAN DE MEJORA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es comunicaciones o a optimizar la disponibilidad de los elementos involucrados en su prestación, así como a corregir o

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

PLANES TÉCNICOS BÁSICOS: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que d señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PLATAFORMA DE AGREGACIÓN. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo Alerta Nacional, enviarlo electrónicamente a los medios masivos de comunicación para su difusión a los usuarios, y al

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER de enero de 2021.

PLP: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Physical

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

PORTABILIDAD NUMÉRICA: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y c

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.14)

PORTACIÓN MÚLTIPLE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Trámite de portación que involucra un número plura prestación del servicio contenidas en el contrato varíen por virtud de la portación de un número de líneas inferior al tot

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.13)

PQR PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado por el artículo 12 de la Re

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.172. Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que co

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

PREFIJO: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Ind

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

PRESIDENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): <Definición derogada por el artículo 80 de la Res

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Presidencia del Comité Técnico de Portabilidad (CTP): Es la instancia que preside el Comité Técnico de Portabilida perjuicio de que ante la ausencia de éste actúe otro Comisionado en su lugar.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.1)

PRESIDENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVIL ejercerá como Presidente de dicho Comité, sin perjuicio de que ante la ausencia de éste actúe en su lugar a quien ést

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 3, numeral 3.1)

PRESTADOR DEL SERVICIO 1XY: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nu numeración 1XY, por efecto de una autorización general otorgada por el administrador de los recursos de identificació

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

PROCESO DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Conjunto de procedimientos que se adelantan con

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.15)

PROCESO DE FACTURACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se gener de 2009.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PROCESO DE TARIFICACIÓN: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PROCESO DE TASACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el cor

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Proceso utiliza del país. Dicho proceso será desarrollado a través de un sistema implementado mediante dos ciclos: uno intra red, e procesamiento y análisis de información de los CDR de todos los PRSTM en cuanto a equipos con IMEI duplicado.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015 y Modificada por la Resol

PRODUCCIÓN PROPIA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es coproducción o contratados con terceros para primera emisión en su área de cubrimiento. Esta producción deberá est cual se presta el servicio.

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PROGRAMACIÓN DE AUDIO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PROGRAMAS DE INTERÉS PÚBLICO Y SOCIAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 d representatividad nacional, cultural y social.

<Acuerdo CNTV 2 de 2011; Art. 4, inciso 1o.>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PROGRAMA DE TELEVISIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto de televisión digital.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PROGRAMACIÓN DE TELEVISIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 7423 de 2024. El nuev concesionario de espacios determina su horario, ubicación y movimientos de la parrilla

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 7423 de 2024, 'por la cual se adoptan y se modifican algu CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.790 de 17 de junio de 2024

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 6383 de 2021:

PROGRAMACIÓN DE TELEVISIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nue horario, ubicación y movimientos de la parrilla. La programación incluye la radiodifusión de contenidos, incluida la pu

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

PROPIETARIO AUTORIZADO EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Persona natural que, en s terminal móvil determinado.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: <Definic

Notas de Vigencia

- Definición eliminada por el artículo 4 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erra

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

~~1.181.~~ PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: el exterior y puede demostrar su procedencia legal, a cuyo título es factible asociar la propiedad del equipo ter legalmente en el país.

PROTOCOLO DE ALERTA COMÚN (CAP). <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. E definido por la Organización para el Avance de los Estándares de Información Estructurada (OASIS).

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER de enero de 2021.

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: <Definición derogada por el artículo 13 de la Res

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomu Nacional de Numeración.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.16)

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3 de la Resc

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servicios de tel o para el uso de terceros, siempre y cuando estos últimos también ostenten la condición de proveedores de redes y

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4807 de 2015))

PROVEEDOR DE ACCESO: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo text mismos.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

OPERADORES DE ACCESO: Operadores a través de los cuales el usuario accede al servicio de TPBCLD, como s

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PROVEEDOR DE APLICACIONES: Es la persona natural o jurídica que proporciona o suministra servicios de aplicac

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.5)

PROVEEDOR DE CONTENIDOS: Es la persona natural o jurídica que genera contenido.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.6)

PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA): Agentes responsables directos por la producción, ger
PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquéllos actores que p

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515847 de 2023

PROVEEDOR DE INFRAESTRUCTURA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7120 de 2023. El r
postes, ductos, torres o elementos pertenecientes a infraestructuras susceptibles de ser utilizadas de manera compar
las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7120 de 2023, 'por medio de la cual se modifica el CAPÍTU
2023. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (PRST): Persona jurídica responsable de la
previos a la Ley 1341 de 2009 se consideran cobijados por la presente definición.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.8)

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: Es la persona jurídica pública, mixta o priva

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL ACCESO Y USO DE REDES INTERNAS: Pr

PROVEEDOR DONANTE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicacio

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.17)

PROVEEDOR EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES
comercializa redes o servicios de telecomunicaciones. Dicho proveedor puede o no operar una red.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.15)

PROVEEDOR EN FASE OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PROVEEDOR EN FASE OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servi

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PROVEEDOR RECEPTOR EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones haci

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.18)

PROVEEDOR SOLICITANTE EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3 de la Reso

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PROVEEDOR SOLICITANTE EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servicios de tele

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PRSTM: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (incluye a los OMV).

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

PRUEBA DE ADMISIÓN DEL SERVICIO POSTAL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5588 de
constar la fecha, hora de imposición e identificación de quien impone un objeto o un giro postal.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5588 de 2019, 'por la cual se modifican algunas disposicior

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Prueba de admisión del servicio postal: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

PRUEBA DE ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de
Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe u

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PRUEBA DE ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servi de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

PRUEBAS DE IMPUTACIÓN: Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de teleco tarifa que se cobraría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

PUBLICIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolu programación y en los cortes especialmente destinados para ello.

<Acuerdo CNTV 2 de 1995; Art. 1>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

PUNTO DE SEÑALIZACIÓN (PS): <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo t llamadas, mediante la técnica de señalización por canal común.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

PUNTO DE SEÑALIZACIÓN Y PUNTO DE TRANSFERENCIA DE SEÑALIZACIÓN (PS/PTS): <Definición adicionada y puede desempeñarse como una de las siguientes categorías:

- Punto de señalización nacional perteneciente a la red de señalización nacional solamente e identificado por un códig

- Punto de señalización internacional, perteneciente a la red de señalización internacional solamente e identificado por

- Nodo que funciona tanto como punto de señalización internacional y como un punto de señalización nacional, y perte en cada una de las redes de señalización.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

PUNTO DE TRANSFERENCIA DE SEÑALIZACIÓN (PTS): <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución señalización, es decir, un punto en el cual no está ubicada la función parte de usuario origen ni destino.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

Q

QUEJA: <Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.199. Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y conc

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

R

RECUPERACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5 previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

RECUPERACIÓN DE NUMERACIÓN: Es el acto mediante el cual el Administrador del recurso de numeración reti futura.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

RECURSOS: <Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.201. RECURSOS: Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas pc cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisió

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

RECURSO DE APELACIÓN: <Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.202. RECURsO DE APELACIÓN: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el re SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

RECURSO DE NUMERACIÓN: <Definición derogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020>

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adı 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

RECURSO DE NUMERACIÓN: Conjunto de numeración derivado del Plan Nacional de Numeración y administrado

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

RECURSO DE REPOSICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado p

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.208. Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

RECURSO DE REPOSICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL: Cualquier manifestación de incor reclamación o de una solicitud de indemnización.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

RECURSOS PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Elementos necesarios para llevar a realizar agrupaciones de las cuentas contables que tengan igual comportamiento en términos de distribución, es decir

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

RED CENTRAL (CORE NETWORK): <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El n aplicaciones a los usuarios de una red, quienes se conectan mediante una red de acceso.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED CONVERGENTE: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el

prestación de servicios como VoIP, telefonía IP, mensajería instantánea, Internet de banda ancha e IPTV, entre otros.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED DE ACCESO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguie proveedor.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED DE ALIMENTACIÓN: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, cables, regletas, conectores conectan la red interna de telecomunicaciones del inmueble con las centrales o nodos de comunicaciones de las rede

(Resolución CRC 3499 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)

RED DE CAPTACIÓN: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, encargados de captar las seí activos o pasivos encargados de adecuar las señales para ser entregadas a la red interna de telecomunicaciones.

(Resolución CRC 3499 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)

RED DE DISTRIBUCIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto e asociados. En ningún caso la distribución de señales de televisión por parte de una comunidad organizada se realizar

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

RED DE FRECUENCIA ÚNICA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo tex ciertas zonas o todo el territorio, llamada zona de servicio, utilizando la misma frecuencia o canal radioeléctrico en tod

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

RED DE PRÓXIMA GENERACIÓN-NGN: Red basada en conmutación de paquetes que permite prestar servicios de t relacionadas con los servicios son independientes de las tecnologías subyacentes relacionadas con el transporte. Perı

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.18)

RED MULTIFRECUENCIA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el territorio, llamada zona de servicio, utilizando más de una frecuencia o canal radioeléctrico en las estaciones que co

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

RED ORIGEN EN EL ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Es la red de servicios móviles a la cual pertenecen los u

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.2)

RED TELEFÓNICA PÚBLICA CONMUTADA -RTPC-: <Definición derogada por el artículo 28 de la Resolución 5826 d

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 28 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

RED TELEFÓNICA PÚBLICA CONMUTADA -RTPC-: Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmis TPBCLD.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

RED VISITADA EN EL ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Es la red de servicios móviles que atiende con sus pro

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.3)

RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES: <Definición modificado por el artículo 3 de la Resolución 6771 de 2((equipos activos y pasivos, cables, conectores y demás elementos necesarios) que conforman la red para el acceso punto de acceso al inmueble (Cámara de entrada) o punto de conexión del inmueble donde se conecta con la red inmueble.

Notas de Vigencia

- Definición modificado por el artículo 3 de la Resolución 6771 de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposicion

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, ca telecomunicaciones, que va desde el punto de conexión con la red del proveedor de servicios de telecomunicacion funciones:

i) La captación y adaptación de las señales radiodifundidas y su distribución hasta puntos de conexión situados en l

ii) Proporcionar el acceso a los servicios de telecomunicaciones prestados por proveedores de servicios de telecom la infraestructura necesaria que permita la conexión del inmueble del usuario a las redes de los proveedores de serv

RED SOCIAL: Aplicación Web dirigida a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archiv

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE): <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7356 de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electr

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobr Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5586 de 2019:

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE): Inscripción de números de usuarios móviles que han solicitado evit

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE) EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES: Inscripc comerciales.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.9)

REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES, E INTEGRADORES (RPCAI): Base de dato colombiano.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.10)

REPETICIÓN: <Definición subrogada por el artículo 4 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguient espacios.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 4 de la Resolución 7423 de 2024, 'por la cual se adoptan y se modifican algu CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.790 de 17 de junio de 2024

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 6383 de 2021:

REPETICIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente

<Acuerdo CNTV 6 de 2002; Art. 2>

REPOSICIÓN DE EQUIPOS: Entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durar

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

REPRESENTANTE DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): <Definición derogada por el artículo 80 de la

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Representante del Comité Técnico de Portabilidad (CTP): Es el representante legal, o apoderado del Proveedor Portabilidad Numérica, que surjan como consecuencia del trabajo adelantado por el CTP.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.2)

REPRESENTANTE DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO (CTS) EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINA asumir en nombre de dicho Proveedor todas las obligaciones asociadas a la implementación de las medidas para com

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 3, numeral 3.2)

RITDT: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Recur

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

RL: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sigla para

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

RN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sigla para

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Instalación esencial asociada a las redes de telecomunicaciones con acceso origen.

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.1)

ROTDT: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Se r inscribirse para poder solicitar RITDT.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

RR: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sigla para

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

RUTAS TRONCALES: Son los medios de transmisión que permiten el intercambio de comunicaciones (voz y/o datos)

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 26)

S

SANDBOX REGULATORIO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5980 de 2020. El nuevo texto
flexible o bajo un conjunto de exenciones regulatorias, por un periodo de tiempo y geografía limitados, en un ambiente

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5980 de 2020, 'por la cual se adiciona el Título XII Aplicaci

SECRETARÍA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): <Definición derogada por el artículo 80 de la Resc

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Secretaría del Comité Técnico de Portabilidad (CTP): Es la instancia que asiste a la Presidencia del CTP y realiza s

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.3)

SECRETARÍA DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO (CTS) EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES M
Seguimiento. En consecuencia, será designado por la citada Presidencia.

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 3, numeral 3.3)

SEGMENTO DE OPERACIÓN PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Componente de la
por transacciones con otros componentes de la Entidad, y cuyos resultados de operación sean revisados de forma re
dispondrá de información contable diferenciada.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

SEPARACIÓN CONTABLE PARA PRST Y OPERADOR DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: Instrumento regul
unidades generadoras de efectivo, áreas o servicios, interrelacionados o no, que conforman una entidad económica,
tributarias, contables y financieras pertinentes.

La separación contable puede partir de los registros de la contabilidad financiera que se elabora para los distintos Gru
obligación y al objetivo que imponga el Regulador. La separación contable coadyuva al cuidado de la competencia
competencia.

(Resolución CRC 4577 de 2014, artículo 4)

SERVICIOS ADICIONALES: Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la
gestión operativa de reclamos, fallas y errores.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS: Es el servicio mediante el cual un usuario destinatario de una llama

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

SERVICIO DE INTERNET MAYORISTA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7714 de 2025. El n
Redes y Servicios de Telecomunicaciones para la prestación del servicio de Internet. El suministro de este servicio co

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 7714 de 31 de marzo de 2025, 'por la cual se establecen
53.076 de 1 de abril de 2025. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial con las excepciones dispuestas en e

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: <Definición derogada por el artículo 7 de la Resolución 6577 de 20

Notas de Vigencia

- Definición derogada, a partir del 1 de julio de 2022, por el artículo 7 de la Resolución 6577 de 2022, 'por la cual se
distribución de objetos postales masivos, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.992 d

Deroga expresamente la Resolución 2567 de 2010, aquí parcialmente compilada.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es aquel servicio de mensajería expresa que implica la entreg
adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasifica
conformidad con lo previsto el numeral 2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO: Es el servicio suplementario mediante el cual un usuario de servicio de telefonía

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

SERVICIOS DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 5111 de 2017. El nuev
televisión cerrada de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre ur

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.230. SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporc
un usuario.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

SERVICIOS DE CONTENIDOS Y APLICACIONES DE TARIFA CON PRIMA: Contenidos y aplicaciones cuya pre
telecomunicaciones.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.12)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 20
publicidad o mercadeo de productos o servicios.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac
51.288 de 17 de abril 2020.

SERVICIO DE INTERÉS SOCIAL: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo t

de las personas, en particular las menos favorecidas.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA MASIVA: <Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 55

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

Servicio de Mensajería Especializada Masiva: Es aquél servicio de mensajería especializada que implica la entreg adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección y en conformidad con lo previsto en las habilitaciones otorgadas al amparo de normatividad previa a la entrada en vigenc

(Resolución CRC 3036 de 2011, artículo 2)

SERVICIO DE TELEVISIÓN LOCAL SIN ÁNIMO DE LUCRO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resoluci esta no supere el ámbito del mismo Municipio o Distrito, área Metropolitana, o Asociación de Municipios.

<Acuerdo CNTV 3 de 2012; Art. 3>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN CON TECNOLOGÍA SATELITAL: <Definición adicionada por el ar emplee para este sistema, es aquel que permite a los habitantes del territorio nacional la recepción, para uso exclu equipos terminales de recepción individual.

<Resolución ANTV 26 de 2018; Art. 2 (parcial)>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

SERVICIO DE DATOS: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es e tiempo.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA: Son aquéllos que proveen los Centros de Atención de Emergencias ANEXOS, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

SERVICIOS MÓVILES: Son los servicios móviles terrestres públicos que guardan conformidad con la Recomendación

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.19)

SERVICIO PORTADOR: Es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de estos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES: Son todos aquellos servicios de que trata el ARTÍCULO 2.2.12.2.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y cód

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Son aquellos servicios suministrados por una red de TPBC, además de su serv conexión sin marcar y código secreto.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN: Es el acto administrativo mediante el cual la CRT impone l interconexión de las redes.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SIIA: <Definición adicionado por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Sistema de equipos terminales móviles en Colombia".

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 2o)

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Err

Omisión en la compilación inicial.

SIGRI: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Es recursos de identificación que administra, y que contiene los denominados "Mapa de Numeración" y "mapa de señaliz

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ac 51.288 de 17 de abril 2020.

SIM: Módulo de identidad del abonado (por sus siglas en inglés). Dispositivo electrónico que almacena información téc

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513927 de 2020

SISTEMA DE ALERTA NACIONAL. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo
permitan la activación, emisión, agregación y difusión de alertas ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, p

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021, 'por la cual se adiciona el Título XIII. ALER
de enero de 2021.

SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo tex
el operador de televisión por suscripción para llevar sus señales hasta el suscriptor.

<Resolución ANTV 26 de 2018; Art. 2>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican
Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de
51.796 de 13 de septiembre de 2021.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Res
establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información." (De a

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5569 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3
publicada en el Diario Oficial No. 50.804 de 11 de diciembre de 2018.

SISTEMA DE MULTIACCESO: <Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo t
proveedores marcando un código de operador que lo identifica, para que le curse cada llamada.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 1 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SISTEMA DE MULTIACCESO: Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN: <Definición derogada por el artículo 28 de la Resolución 5826 de 2019>

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 28 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 5

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN: Mecanismo de acceso por medio del cual el usuario de los servicios de TPBCL de TPBCLD para cursar llamadas de Larga Distancia a través de su red mediante la marcación del código de presus

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SIUST: Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) O MENSAJE CORTO DE TEXTO: Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos,

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.11)

SMS FLASH: Tipo de mensaje de texto SMS que se abre automáticamente en la pantalla del equipo terminal móvil re

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2 adicionada por la Resolución CRC 4986 de 2016)

SOFTWARE MALICIOSO (MALWARE): Es un programa computacional que es insertado en un computador o siste tráfico de datos. Comprende virus, gusanos y troyanos electrónicos, que se pueden distribuir a través de email, Web s

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 27)

SOLICITANTE DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 59 necesidades, teniendo en cuenta los requisitos y procedimientos establecidos para tal fin.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ANTE EL OPERADOR DEL SERVICIO POSTAL: Solicitud que hace el usuario par

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

SOLICITUD DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es la petición efectuada por el usuario al proveed

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.20)

SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN ANTE EL OPERADOR DEL SERVICIO POSTAL: Solicitud que presenta el remit reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

SPC: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sign procesos pertenecientes a una red de señalización que intercambia mensajes de señalización para la gestión de todo

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

SN: SUBSCRIBER NUMBER. ES LA PORCIÓN DE NÚMERO QUE IDENTIFICA UN SUBSCRIPTOR EN UNA RED C

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.6)

SUBCANALES DIGITALES: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto serán determinados libremente por los operadores del servicio con sujeción a las obligaciones consagradas en la pres artículo 20 de la Ley 182 de 1995.

<Acuerdo CNTV 2 de 2012; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA: Se refiere a la existencia de productos similares al ofrecido por la empresa, los

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

T

TAC: Código asignado por la GSMA a los fabricantes de equipos terminales móviles el cual permite identificar marca,

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)

TARJETA PREPAGO: Cualquier medio físico o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

TASA CONTABLE: Es un valor acordado entre un operador de TPBCLDI y un interconectante internacional, con el fin

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TASA DE RETORNO RAZONABLE O UTILIDAD RAZONABLE: Es la que permite remunerar el patrimonio de los ac de planeación.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TELÉFONO PÚBLICO: <Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Definición derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

TELÉFONO PÚBLICO. Aparato telefónico de acceso generalizado al público, conectado a la RTPC, por medio del c

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TELEVISIÓN COMUNITARIA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo tex educativas, recreativas y culturales, y cuya programación de producción propia tiene un énfasis de contenido social y con el de televisión por suscripción.

<Resolución ANTV 650 de 2018; Art. 4>

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 6383 de 2021, 'por la cual se compilan y se simplifican Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de 51.796 de 13 de septiembre de 2021.

TERMINAL HABILITADO PARA SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS: Equipo terminal fijo o móvil usado con u

(Resolución CRC 4972 de 2016, artículo 1.3)

TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO: Prueba que se realiza para determinar el grado de sustitución de oferta y d permanente, el precio de un servicio determinado, suponiendo que los precios de los otros servicios se mantienen cor

(Resolución CRC <sic, CRT> 2058 de 2009, artículo 4)

TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en días hábiles hasta el primer inten

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 6494 de 2022, 'por la cual se modifican los parámetros, i CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.917 de 14 de enero de 202

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Errat

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5226 de 2017:

TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento

PARÁGRAFO. Las definiciones de Ámbito Local, Ámbito Nacional, Ámbito Internacional saliente y Ámbito internacio

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2o, numeral 2.10)

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.258. TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: Corresponde al tiempo transcurrido entre la fech hasta el primer intento de entrega.

PARÁGRAFO. Las definiciones establecidas en los numerales 1.21, 1.22, 1.23, 1.24, se refieren únicamente al ámb

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo 2, numeral 2.10)

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6° de la Ley 1341 de 2009.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

TIPOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El una red de señalización, centrales (centros de conmutación), bases de datos de redes inteligentes, puntos de transfer

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

TMC: Telefonía Móvil Celular.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TRÁFICO INTERNACIONAL ENTRANTE: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional operador extranjero.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TRÁFICO INTERNACIONAL SALIENTE: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional con ubicados en el extranjero y facturadas por el operador al suscriptor que origina la llamada.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

TRÁMITE ÚNICO DE RECURSO DE IDENTIFICACIÓN: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 59 Identificación, la asignación o la devolución de cualquier recurso de identificación que se encuentre bajo su administra

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

U

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 31176 de 2012

Concepto CRT 34451 de 2006

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO: Según la Norma Internacional de Contabilidad NIC 36, es el grupo identifica activos o grupos de activos.

(Resolución CRC 4577 de 2014, artículo 4)

USIM: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Univers terjete de circuito integrado universal – que se comporta como un tipo de tecnología de tarjeta inteligente. Cumple la capacidad de almacenamiento y procesamiento.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad 51.288 de 17 de abril 2020.

USSD (UNSTRUCTURED SUPPLEMENTARY SERVICE DATA) O SERVICIO SUPLEMENTARIO DE DATOS NO E red, a través del establecimiento de sesiones

(Unstructured <sic>.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.13)

Notas del Editor

<sic>: El texto '(Unstructured.' por error fue publicado en el Diario Oficial. No corresponde al texto del Num. 3.13 de

USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunica

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

Jurisprudencia Concordante

- Consejo de Estado, Sección Tercera, Expediente No. 25000-23-24-000-2010-00542-01(AP) de 17 de marzo de 20

USUARIO DEL SERVICIO POSTAL: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, con

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 3)

USUARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Para efectos de la portabilidad numérica, es la persona natural o juríc

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.21)

USO DE NUMERACIÓN E.164: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo tex
numeración E.164 que haya sido implementada por un proveedor receptor distinto del operador asignatario, se auto
proveedor donante, siempre y cuando la misma haya sido implementada en la red de este último dentro de los términc

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

USO DE NUMERACIÓN: Es la destinación dada por el proveedor asignatario al recurso de numeración que le ha
asignatario, se autoriza, por parte del administrador del recurso de numeración, al proveedor receptor de numeraci
de este último dentro de los términos establecidos en la regulación, y medie la solicitud de portación por parte del us

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2, Modificada por la Resolución 3003 de 2011)

USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN: <Definición subrogada por el artículo 3 de la Resoluci
con los criterios de uso eficiente establecidos en la regulación.

Notas de Vigencia

- Definición subrogada por el artículo 3 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Ad
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

USO EFICIENTE DE LA NUMERACIÓN: Se entiende que una numeración está siendo usada eficientemente cuand

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

V

VELOCIDAD EFECTIVA: <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, consultar en Legisla
de Internet (ISP) en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso comc

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cu
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.271. VELOCIDAD EFECTIVA DE TRANSMISIÓN DE DATOS: Es la capacidad de transmisión medida en Kbps g
que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas al parámetro establecido en el numeral 5.2.3 de la re

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 3)

VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS: En sistemas digitales corresponde a la cantidad de información que pue

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 7)

VENTANA DE CAMBIO: <Definición modificada por el artículo 3 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el
la activación en el Proveedor Receptor.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 3 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicior
publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

VENTANA DE CAMBIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el período durante el cual, con ocasión del Proceso

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.22)

VULNERABILIDAD: Cualquier debilidad que podría explotarse con el fin de violar un sistema o la información que con

(Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 28)

W

X

Y

Z

ZONA 1: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Pa
alguna de las siguientes categorías, de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Conta
por cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a
transporte.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida
el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ZONA 2: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Pa
que no fueron consideradas dentro los ámbitos geográficos clasificados como Zona 1 y por la agrupación del resto
estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida
el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ZONA SATELITAL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5165 de 2017. El nuevo texto es el sigu
por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 1 de la Resolución 5165 de 2017, 'por la cual

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calida
el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5078 de 2016:

ZONA SATELITAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el sigu
es prestado exclusivamente por estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad

Nota exclusiva para las definiciones traídas de la Resolución CRC 3101 de 2011: Se entiende que el significado de ac
de la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT- en la materia.

SIGLAS PARA FACILITAR EL ENTENDIMIENTO DE LA LECTURA DE LA COMPILACIÓN

TPBC: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada

TPBCLD: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia

TPBCLDN: Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional o Servicio de Telefonía Públ

TPBCLDI: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional

TPBCL: Servicio de Telefonía pública Básica Conmutada Local

TPBCLE: Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida o Servicio de Telefonía Pública Básica Co

TMR: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural

SUI: Sistema Único de Información

IPC: Índice de Precios al Consumidor

---

[1] Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles.

TÍTULO II.

MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Concordancias

Circular SIC 6 de 2017

Circular Única SIC; Capítulo I-III

CAPÍTULO 1.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7712 de como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de tele

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las ca del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación se

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de l que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre asociado o usuario de televisión comunitaria y la comunidad organizada, así como entre el aso en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones conteni

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente r*égimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley* 1341 contenido de la programación, publicidad y comercialización.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimie publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

- Parágrafo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposicio

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 521983 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Concepto CRC 503501 de 2021

Concepto CRC 523191 de 2018

Concepto CRC 607590 de 2017

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017, parcialmente modificada por la Resolución 5930 de 2020:

ARTÍCULO 2.1.1.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el of

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las
partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inapli

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuand
cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prest
las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposicion

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones conte

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el siguient
y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.1.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el of

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las
partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inapli

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuand
cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prest
las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposicion

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones conte

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341
contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.1.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigu

2.1.1.2.1. *Favorabilidad*. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de

2.1.1.2.2. *Libre elección*. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los

Doctrina Concordante

Concepto CRC 531823 de 2024

2.1.1.2.3. *Calidad*. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles
dispuestos en la regulación.

2.1.1.2.4. *Información*. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el
servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio

usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Concordancias

Circular SIC 9 de 2022 (C. ÚNICA; 2.19 C-II T-II)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 507904 de 2023

Concepto CRC 523437 de 2019

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.1.2.4. *Información*. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, pa al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a

2.1.1.2.5. Gratuidad en trámites. No habrá lugar a cobros por la presentación de PQR (peticiones, quejas/reclamos o

2.1.1.2.6. *Digitalización.* <Numeral modificado a partir del 1 de septiembre de 2025 por el artículo 1 de la Resolució Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el d

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502270 de 2024

Concepto CRC 507904 de 2023

Concepto CRC 501138 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.1.3. MODALIDADES DE PAGO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2

2.1.1.3.1. *Modalidad prepago*: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. *Modalidad pospago*: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación d uso efectivo de los servicios.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 512304 de 2024

Concepto CRC 502270 de 2024

Concepto CRC 518294 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 2.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo t

2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regula

Doctrina Concordante

Concepto CRC 511818 de 2021

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados pr tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 533218 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Concepto CRC 505531 de 2023

2.1.2.1.3. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Pres usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usu

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502964 de 2020

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de ate

2.1.2.1.4. <Numeral modificado a partir del 1 de septiembre de 2025 por el artículo 2 de la Resolución 7684 de 202 contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interac telefónica.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título

Doctrina Concordante

Concepto CRC 511818 de 2021

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la invio

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguier usuario), la suscripción a las promociones o planes tarifarios de retención, recuperación y fidelización, ofertados por lo a los usuarios junto con los términos y condiciones de la promoción o plan tarifario de retención, recuperación o fideliz

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pr 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir del 1 de agosto de 2024.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527454 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nu

2.1.2.2.1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de u

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

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

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

2.1.2.2.5. Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529380 de 2019

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

2.1.2.2.7. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mis

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

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

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529380 de 2019

2.1.2.2.10. Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios cc

Doctrina Concordante

Concepto CRC 505621 de 2023

2.1.2.2.11. <Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Actu

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

2.1.2.2.12. <Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Hac el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

2.1.2.2.13. <Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> previamente programadas y aceptadas.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 6 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529380 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.2.3. *OMNICANALIDAD*. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 7684 de 2025. Rige continuar en otro canal digital dentro de un ambiente de omnicanalidad, siempre y cuando se dé cumplimiento a las si

a) El usuario suministrará por una sola vez la información que requiera el operador para adelantar el trámite o la solici

b) Los canales involucrados en la atención al usuario deben garantizar continuidad e inmediatez en el proceso de inte

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medid Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

SECCIÓN 3.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el

2.1.3.1.1. Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

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

2.1.3.1.3. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Per operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usua

2.1.3.1.4. Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

2.1.3.1.5. Otorguen al operador plazos adicionales a los dispuestos en este Régimen o en cualquier otra norma, o con

2.1.3.1.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligacione

2.1.3.1.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el

2.1.3.1.8. En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.

2.1.3.1.9. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.

2.1.3.1.10. Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario.

2.1.3.1.11. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposicio

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527454 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Concepto CRC 509312 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.3.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5 hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 20

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 532810 de 2024

Concepto CRC 501138 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.3.2. ***Modificaciones al Contrato.*** Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas c situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato estable

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturaci dichas modificaciones; para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.3.3 ***PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN LA MODALIDAD PRE***

deberán implementar y cumplir con el siguiente procedimiento para la activación de los servicios móviles en la modalic

2.1.3.3.1 Adquisición de las SIM físicas o SIM virtuales: Los usuarios podrán adquirir las SIM físicas o SIM virtuale sobre la obligatoriedad de suministrar sus datos de identificación para la verificación de su identidad y el registro de es

2.1.3.3.2 Proceso de activación de los servicios móviles en la modalidad prepago: El proceso de activación de reconocida por la red del operador. Hasta que el proceso de activación no se complete de manera exitosa, conforme l

2.1.3.3.3 Recolección de datos de identificación del usuario de los servicios móviles en la modalidad prepag siguientes datos:

a) Tipo de documento de identificación,

b) Número del documento de identificación,

c) Fecha de expedición del documento.

En caso de que el dato biográfico de nombres y apellidos no puedan ser obtenidos por el operador mediante herramie

2.1.3.3.4 Verificación de los datos de identificación del usuario de servicios móviles en la modalidad prepago: fecha de expedición del documento de identificación del usuario sea persona natural o jurídica. En el caso de extranje que estén a su alcance para realizar la posterior validación de dicha información.

2.1.3.3.5 Rechazo por inconsistencias en la información suministrada por el usuario: <Rige a partir del 1 de sep podrá activar los servicios móviles. En estos casos, el operador, utilizando el medio que elija, deberá informar al usua

2.1.3.3.6 Registro y notificación de activación de los servicios: <Rige a partir del 1 de septiembre de 2025> Una texto (SMS) dirigido al número de la línea telefónica móvil registrado, sobre la finalización exitosa del proceso de activ

El operador deberá guardar evidencia del envío del mensaje de texto (SMS) al usuario por un término de tres (3) años

2.1.3.3.7 Prohibición de registro de líneas móviles en la modalidad prepago a nombre de distribuidores y co distribuirlas o comercializarlas a terceros.

2.1.3.3.8 Responsabilidades del operador: Para garantizar el cumplimiento de la obligación de verificación y registro

a) Establecer y mantener la infraestructura tecnológica necesaria para realizar la verificación y registro de los datos de

b) Implementar mecanismos para informar al usuario sobre el estado de la validación de sus datos y la activación de l

c) Sensibilizar a los usuarios acerca de la importancia de suministrarle información precisa y actualizada sobre sus da

2.1.3.3.9 Responsabilidades del usuario: El usuario deberá suministrar al operador información veraz y actualizada

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medid Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

Legislación Anterior

Consultar artículo 2.1.3.3 original derogado a contituación.

ARTÍCULO 2.1.3.3. *REGISTRO DE USUARIOS PREPAGO.* <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 55

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.3.3. Al momento de la activación del servicio en modalidad prepago, el operador deberá registrar el

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

Artículo 2.1.3.4 ***Parámetros para la Actualización de Datos de Identificación de los Usuarios de Servicios de C*** nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deberán cumplir con las siguientes disposiciones para la actualización de

2.1.3.4.1 Medios de atención para la actualización de datos de identificación del usuario de los servicios móvil

El usuario de servicios móviles en la modalidad prepago podrá actualizar sus datos a través de cualquier medio de ate de datos deberá poder realizarse a través de la línea de atención telefónica.

Para llevar a cabo la actualización de sus datos, los usuarios deben informar al operador, como mínimo el tipo, núme

En caso de que el dato biográfico de nombres y apellidos no puedan ser obtenidos por el operador mediante herramie

2.1.3.4.2 Verificación de información de identificación del usuario de los servicios móviles en la modalidad pr de identificación del usuario sea persona natural o jurídica. En el caso de extranjeros cuyo documento de identificació la posterior validación de dicha información.

Asimismo, debe informarle al usuario mediante mensaje de texto (SMS) dirigido al número de la línea telefónica móvil

El operador deberá guardar evidencia del envío del mensaje de texto (SMS) al usuario, por un término de seis (6) mes

2.1.3.4.3 Inconsistencias en la información suministrada: Si el tipo, número y fecha de expedición del documento En este caso, el operador, utilizando el medio que elija, deberá informar al usuario que el proceso de actualización de

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 6 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medid Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

Artículo 2.1.3.5 ***Campañas Informativas para la Actualización de Datos de Identificación de los Usuarios en la M*** operadores deberán realizar campañas informativas, al menos una vez por semestre, dirigidas a los usuarios de los s

a) Información clara, accesible y sencilla sobre el procedimiento para actualizar los datos.

b) Los medios y canales habilitados para la actualización de datos.

c) Explicación sobre la relevancia de mantener la información actualizada, en especial para culminar con éxito el proce

PARÁGRAFO: La CRC desarrollará campañas pedagógicas dirigidas a los usuarios con el objetivo de informarles que que tiene la desactualización de sus datos frente al proceso de portabilidad numérica móvil.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 7 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medid
Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

ARTÍCULO 2.1.3.4. ÁREA DE CUBRIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 20
de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC
contrato, a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el us

Notas de Vigencia

- Artículo original 2.1.3.4 reenumerado como 2.1.3.6 por el artículo 5 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre d

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509706 de 2024

Concepto CRC 524868 de 2022

Concepto CRC 524824 de 2022

Concepto CRC 522797 de 2022

Concepto CRC 522795 de 2022

Concepto CRC 511780 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.3.5. SERVICIOS DE INTERNET Y SERVICIOS DE VOZ. <Artículo modificado por el artículo 1 de
(para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de ba

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad e

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán ten
publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener restricciones o limitaciones a la cantidad de

Notas de Vigencia

- Artículo original 2.1.3.5 reenumerado como 2.1.3.7 por el artículo 5 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre d

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502935 de 2021

Concepto CRC 534040 de 2018

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.3.6. *PARRILLA DE CANALES.* <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador.

Si el usuario elige un plan caracterizado, este debe constar clara y expresamente en el contrato, y ante modificació vigente, caso en el cual no debe pagar lo que debe con ocasión de la misma.

Notas de Vigencia

- Artículo original 2.1.3.6 reenumerado como 2.1.3.8 por el artículo 5 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre d

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 4.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA.

ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. <Artículo modificado aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mis corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser su

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valo

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministr

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de lo

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pag lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestado

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 532539 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Concepto CRC 502964 de 2020

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.4.1. La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya ac
los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma
conectar los otros servicios a la red de acceso común.

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no pue

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informánd

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

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el
fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la fac
facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a tra

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo
mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma al

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.1.4.2. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. <Artículo modificado por el artículo 1
contratos de prestación de servicios fijos, celebrados antes del 27 de octubre de 2016, en los cuales se hayan pactad
2016, en los que se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, con ocasión del pago diferido del valor del carg

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.4.3. *CONTRATACIÓN DE PAQUETES U OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS MÓVILES Y FIJOS*.
el artículo 2.1.4.1., para el caso de la contratación de paquetes o la oferta conjunta de servicios móviles y fijos, la
abstendrá de implementar cualquier práctica que tenga por objeto o por efecto extender los efectos de dicha permane

Cuando a un paquete o a una oferta conjunta de servicios móviles se adicionen servicios fijos, o viceversa, el operad
los servicios móviles de dicho paquete u oferta en cualquier momento. Asimismo, el operador informará al usuario que
caso, deberá indicar expresamente el (los) medio(s) de atención digital(es) disponibles y la posibilidad de llevar a cabo

El operador deberá dejar constancia del envío de la información a la que se refiere el anterior inciso, por un término de

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 8 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan medid Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de junio de 2025 (Art. 18).

SECCIÓN 5.

DATOS PERSONALES.

ARTÍCULO 2.1.5.1. CONDICIONES PARA EL USO Y CIRCULACIÓN DE DATOS. Artículo derogado por el artícu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.5.1. La autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulac

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.5.2. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO. <Artículo derogado por el a

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.5.2. En el momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, el usuario puede au verdadera, comprobable, actualizada, completa y exacta.

20 días calendario antes de que la información sea reportada a la central de riesgos, el operador debe avisarle al us

Cuando el usuario presente una solicitud de rectificación de la información reportada o alegue que no tiene relación discusión hasta que sea resuelta la reclamación en forma definitiva.

El operador puede reportar a la central de riesgos reclamaciones pendientes que el usuario tenga, señalando expre

Una vez el usuario pague la suma que ha sido la causa del reporte, el operador debe actualizar la información ante

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 6.

PROMOCIONES Y OFERTAS.

ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momen

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de ate

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferen

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguien móviles son considerados promociones u ofertas para efectos de la interpretación de este régimen.

El operador de servicios móviles debe incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar a recuperación de usuarios. Para cada promoción o plan tarifario el operador de servicios móviles debe especificar de m

El operador de servicios móviles únicamente podrá ofrecer a sus usuarios promociones o planes tarifarios de fidelizac

El enlace de acceso a dicho micrositio deberá estar disponible en la página de inicio del sitio web, así como también e

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pr 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir del 1 de agosto de 2024.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Concordancias

Circular CRC 154 de 2024

Doctrina Concordante

Concepto CRC 501613 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 7.

PAQUETE DE SERVICIOS.

ARTÍCULO 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS. <Artículo modificado a partir del 1 de junio de 2025 por el artículo es el siguiente:> Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cua

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504822 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de l paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.1. <Numeral modificado a partir del 1 de junio de 2025 por el artículo 10 de la Resolución 7684 de 2025. El tex

2.1.7.2.2. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y, adicionalmente, en cualquier otro momer

a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;

b) Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente;

c. El precio total del paquete.

2.1.7.2.3. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento las posibles combinaciones de los servicios

2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contrat o con cualquiera de ellos.

2.1.7.2.5. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En cu atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.7.2.5. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conf

2.1.7.2.6. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> El us en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condi

a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);

b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);

c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;

d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;

e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los

f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;

g) Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;

h) Posibilidad al usuario de identificar las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofre

i) Posibilidad al usuario de solicitar el acceso por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrad de servicios móviles, siempre y cuando cumpla previamente con los requisitos definidos por dicho operador.

j) Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.

k) Posibilidad al usuario de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC en el sitio web comparador.crcom.g

- Numeral 2.1.7.2.6 modificado a partir del 1 de agosto de 2024 por el artículo 4 de la Resolución 7285 de 2024 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

- Literal g) modificado por el artículo 1 de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicion 2017. Rige a partir del 1o. de enero de 2018.

Concordancias

Circular CRC 154 de 2024

Doctrina Concordante

Concepto CRC 536930 de 2024

Concepto CRC 506609 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017, parcialmemte modificado por la Resolución 5282 de 2017:

2.1.7.2.6 El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada u
las siguientes condiciones:

a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);

b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);

c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;

d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;

e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con lo

f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;

g) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Posibilidad a

h) Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.7.2.6 El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada u
las siguientes condiciones:

a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);

b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);

c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;

d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;

e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con lo

f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;

g) Posibilidad al usuario de comparar el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y

h) Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.

2.1.7.2.7. El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con característica

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 11 de la Resolución 7684 de 2025. Rige a partir del 1 de septier
de servicios de comunicaciones móviles podrá cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforma
aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están exclu
que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la cancelación de la

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 11 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan m
Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 8.

SUSPENSIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

ARTÍCULO 2.1.8.1. SUSPENSIÓN POR HURTO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL. <Artículo modificado El nue Será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.8.2. SOLICITUD DE SUSPENSIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de f

Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio,

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509003 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 624 usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pue servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

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

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones c

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 12 de la Resolución 7684 de 2025. Rige a partir del 1 de septier comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá terminar el contrato a través de todos los canales digitales en lo

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están exclu que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trá

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 12 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan m Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 533268 de 2024

Concepto CRC 527454 de 2024

Concepto CRC 504108 de 2024

Concepto CRC 502964 de 2020

Concepto CRC 504114 de 2019

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.8.3. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle c siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se gene

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para q

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 62 atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al

El usuario debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 13 de la Resolución 7684 de 2025. Rige a partir del 1 de septier comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá cancelar los servicios contratados, a través de todos los canale

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excl

estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 13 de la Resolución 7684 de 17 de marzo de 2025, 'por la cual se adoptan m Diario Oficial No. 53.063 de 19 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025 (Art. 18).

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504114 de 2019

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.8.4. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una a trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.8.5. CESIÓN DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 6242 de 2

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

2.1.8.5.2. El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual sólo podrá ser rec

a. Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 2.1.8.5.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le debe

b. Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar

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

2.1.8.5.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad

PARÁGRAFO: Para el caso de los servicios fijos, el propietario del inmueble en que es prestado el servicio podrá soli

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 507201 de 2023

Concepto CRC 507638 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.8.5. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguie

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

2.1.8.5.2. El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual solo podrá ser r

a) Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 2.1.8.5.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le de

b) Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegu

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

2.1.8.5.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilid

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 9.

EQUIPOS TERMINALES.

ARTÍCULO 2.1.9.1. ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Reso servicios de comunicaciones que ha contratado, siempre y cuando estos equipos hayan surtido el proceso de homolog

El usuario no puede hacer uso de equipos terminales que hayan sufrido manipulación, alteración, modificación y/o rem

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.9.2. INFORMACIÓN FRENTE A EQUIPOS TERMINALES. <Artículo modificado por el artículo 1 d el operador deberá informarle al usuario sobre la posibilidad de suspensión del servicio por mutuo acuerdo, para que r

Los operadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicand

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.9.3. BANDAS DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. <Artículo modificado pc
no tengan ningún tipo de bloqueo para funcionar en redes de otros operadores. En caso de que se presente algún tipc

El operador que comercializa el equipo terminal móvil debe informar al usuario, al momento de su venta, los operadore

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.9.4. VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la
diferir su pago, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio. El operador no puede cc

El operador podrá realizar la oferta conjunta del servicio y el equipo terminal móvil cuando se trate de equipos que cu
permanencias mínimas, así como tampoco cualquier tipo de afectación al ejercicio de la libre elección por parte del u
caso el operador también deberá ofrecer el servicio y el equipo de manera independiente

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5406 de 2018, 'por la cual se modifica el artículo 2.1.9.4 del C

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527454 de 2024

Concepto CRC 504114 de 2019

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.9.4. *VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.* En caso de que el usuario decida a

En ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de e

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.9.5. FACTURACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES VENDIDOS A CUOTAS. <Artículo r
pago a cuotas por parte de su operador, los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a

En ningún momento el operador puede condicionar la prestación y continuidad de dichos servicios al cumplimiento de

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.9.6. PROHIBICIÓN DE ACTIVACIÓN EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. <Artículo modificado
hurtado y/o extraviado o haya sido desactivado por fraude, de conformidad con las reglas dispuestas en el capítulo 7 d

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527135 de 2024

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 10.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ARTÍCULO 2.1.10.1. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolució
contrate el mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del us

Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que ha

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.2. TARIFAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo
máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conoce
facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, p

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la po

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 533218 de 2024

Concepto CRC 505531 de 2023

Concepto CRC 512049 de 2020

Concepto CRC 503482 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.3. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resoluci inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el u

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 2(

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 532810 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.10.3. ***Solicitud de Otros Servicios.*** Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al i o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar dentro del periodo de facturación siguiente. medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.4. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS DE SMS. <Artículo modificado por el artículo 1 de puede realizarse a través de un SMS gratuito.

El operador debe garantizar que el usuario esté debidamente informado de la tarifa del SMS de solicitud del servicio y

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES. <Artículo modificado a partir del 1 de septiembre de 2025 po

nuevo texto es el siguiente:> El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le s
presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antela

A más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entreg

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra
Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 2(

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.10.5. ***Modificación de Planes.*** El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan
modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se pres

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. **<Ver Notas de Vigencia>** <A
minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio,
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este caso no aplica la compensación automática.

Notas de Vigencia

- Establece el artículo 15 de la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la sus
el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y

*'ARTÍCULO 15. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6[67] del Capítulo 1 del Título II de la Resolución C
anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Infor
mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urge
presente acto administrativo y hasta el 31 de agosto de 2021, bastará con que el proveedor dé aviso previamente a*

- Establece el artículo 23 de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la su
el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se

*'ARTÍCULO 23. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CR
anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Infor
mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urge
presente acto administrativo y hasta el 31 de mayo de 2021, bastará con que el proveedor dé aviso previamente al*

- Establece el artículo 23 de la Resolución 6113 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de lo
sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de situación de Desastre en el Departamento A

*'ARTÍCULO 23. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CR
anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Infor
mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urge
presente acto administrativo y hasta el 28 de febrero de 2021, bastará con que el proveedor dé aviso previamente a*

- Establece ell artículo 31 de la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los
del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de

'Artículo 31. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC

anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urgentes para acto administrativo y hasta el 30 de noviembre de 2020, bastará con que el proveedor dé aviso previamente al usua

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5956 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual se s telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020. Dis

(Ver condicionamiento de legalidad de los artículo 1 y 2 en Jurisprudencia Vigencia)

'ARTÍCULO 2. Por el término de suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CR Información y las Comunicaciones la ocurrencia de mantenimientos y otras circunstancias tendientes a mejorar la ca

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposicione

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicione 2017. Rige a partir del 1o. de enero de 2018.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre la Resolución 5956 de 2020. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente artículos 1 *y 2 'en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolu interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la*

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 31

Doctrina Concordante

Concepto CRC 518016 de 2018

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5282 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.10.6. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el sigu la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación corresponda. En este caso no aplica la compensación automática.

Texto modificado de la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.10.6. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimient de anticipación y obtener autorización previa de la CRC. En este caso no aplica la compensación automática.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.7. *PREVENCIÓN DE FRAUDES.* <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2 interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto

procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemen

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527135 de 2024

Concepto CRC 507365 de 2024

Concepto CRC 524815 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.8. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. <Artículo modificado por el a operador, al menos la siguiente información:

a. La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplic

b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.

c. Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio

d. Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el cap

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 12 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524707 de 2024

Concepto CRC 502935 de 2021

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.10.8. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui

a) La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando ap

b) Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales;

c) Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servi

d) Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el C

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.9. VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Reso descarga de información, haciendo uso de la aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet f

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524707 de 2024

Concepto CRC 502935 de 2021

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.10. ACCESO A CONTENIDOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de cual su operador no puede limitar el acceso a estos salvo por disposición legal o reglamentaria.

El operador informará al usuario la manera en que puede bloquear el acceso a sitios web específicos a través de los c

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.11. PARRILLA DE CANALES. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 6242 disponibles, con la siguiente descripción:

a. Nombre del canal.

b. Si es de alta definición o no.

c. Género o categoría a la cual pertenece el canal.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524707 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.10.11. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig

a. Nombre del canal.

b. Si es de alta definición o no.

c. Género o categoría a la cual pertenece el canal.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.12. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. <Artículo modificado por el ar prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a

Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vige

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.10.13. MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DE REDES FIJAS. <Artículo adicionado por el artículo 14 d comunicaciones fijos (telefonía, internet o televisión) por una más avanzada, más eficiente o de mejor calidad, y e compatibles con la nueva tecnología, sin costo alguno.

Si el usuario no permite el agendamiento, programación o realización de la visita técnica para la sustitución de los equ

PARÁGRAFO: Si la migración tecnológica conlleva a un incremento en la tarifa dispuesta en el contrato, o a un cobro el contrato se dará por terminado al cumplirse dicho plazo.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 14 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

SECCIÓN 11.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 4 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

SECCIÓN 11.

DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de lo

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cua incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 4 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514652 de 2022

Concepto CRC 503462 de 2022

Concepto CRC 511818 de 2021

Concepto CRC 501590 de 2021

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.11.1. *COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVI*
internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de l

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo e

2.1.11.1.2. Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo
Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, atendiendo las siguientes reglas:

a) El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda);

b) El operador le enviará mensualmente al usuario un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado;

c) El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no

2.1.11.1.3. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cua
incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.11.2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN
servicio de televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos corres
o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a rec
requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 4 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione
publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 503462 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.11.2. *COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO* televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos correspondier discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a rec requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este s

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 12.

PAGO.

ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021. su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operad

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido susp

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia dicha cláusula.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517414 de 2020

Concepto CRC 510147 de 2020

Concepto CRC 509087 de 2020

Concepto CRC 509002 de 2020

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.12.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui
pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el prir

En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El o

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexi
los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia
dicha cláusula.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.12.2. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO. <Artículo modificado por el artículo 1 d
tiene derecho a ser compensado por el tiempo que dure la suspensión, de acuerdo con las condiciones del Anexo 2.1

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.12.3. NO PROCEDE EL COBRO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 d
cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, así como tampoco procederá compensación por indisponibilid

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 13.

FACTURACIÓN.

ARTÍCULO 2.1.13.1. FACTURA DE SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2

a) Unidad de consumo y su precio;

b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de m

c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;

d) Fecha de pago oportuno;

e) Valor pagado en factura anterior;

f) Servicios adicionales;

g) Sumas que debe y los intereses causados;

h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrad

i) <Literal modificado por el artículo 3 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Información de c
la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 3 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposiciones

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce func
Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;

j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es prese

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

i. Unidades incluidas en el plan.

ii. Precio de cada unidad adicional al plan.

iii. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija de larga distancia y larga distancia internacional (para cada llama

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no ha
en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separad
utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por demanda –VOD-, encontr

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

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

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 512538 de 2024

Concepto CRC 502270 de 2024

Concepto CRC 507763 de 2023

Concepto CRC 507904 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.13.2. ENTREGA DE LA FACTURA. <Artículo modificado por el artículo 16 de la Resolución 6242

El usuario decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la mism contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períod

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuari

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larg facturación siguientes.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el servicio ni cobrar intereses.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 16 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen m dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo suspendido hasta el 31 de mayo de 2020 por el artículo 3 de la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020. Dis

'ARTÍCULO 4. Durante el término de suspensión del artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CR

El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de su fecha de pago, para lo cual los PRST poc telecomunicaciones deberán garantizar que la factura sea entregada oportunamente, a través del correo electrónico deberá entregarse a través de medios físicos.

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite cada periodo de facturación.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usu

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: la de facturación siguientes.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el servicio ni cobrar intereses.'.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 512538 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.13.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite cada periodo de facturación.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usu

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: l de facturación siguientes.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el servicio ni cobrar intereses.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.13.3. TASACIÓN DE LLAMADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 d preste servicios de correos de voz, a través de un mensaje se le indicará el momento a partir del cual se inicia el cobro

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 14.

RECARGAS.

ARTÍCULO 2.1.14.1. RECARGAS. <Artículo modificado por el artículo 17 de la Resolución 6242 de 2021. El nuev por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a de cualquier medio de atención del operador (la línea de atención telefónica.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través d operador le debe informar:

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

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

c. Precio de envío de SMS.

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

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

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mer

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 17 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.14.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el s operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de los medios de atención.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través el operador le debe informar:

a) Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador;

b) Precio de las llamadas a usuarios de otro operador;

c) Precio de envío de SMS;

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

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

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un m

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.14.2. INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA. <Artículo modificado por el a operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) atención telefónica.

El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 18 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.14.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui
servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.14.3. VIGENCIA DE LAS RECARGAS. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 528

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicione
2017. Rige a partir del 1o. de enero de 2018.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 519006 de 2023

Legislación Anterior

Texto modificado de la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.14.3. *Vigencia de las recargas.* Las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.14.4. TRANSFERENCIA DE SALDOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 511
recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.

Si el usuario cambia de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a su nu

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 15.

CONSUMO.

ARTÍCULO 2.1.15.1. CONTROL DE CONSUMO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de
de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deber

En cada una de las consultas el operador informará, para cada servicio prestado, el número de unidades consumidas

PARÁGRAFO. Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.15.2. HISTÓGRAMA DE CONSUMO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 511 consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Este deberá señalar claramente el tiempo al aire o la cap

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 16.

NÚMERO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA.

ARTÍCULO 2.1.16.1. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resol por razones técnicas que afecten la prestación del servicio.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO. <Artículo modificado por el artículo 7 de la Resol recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adr 51.288 de 17 de abril 2020.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515944 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.16.2. *PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO.* <Artículo modificado por el artículo 1 de l
envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del núm

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 17.

PORTACIÓN DEL NÚMERO DE LA LÍNEA DE TELEFONÍA MÓVIL.

ARTÍCULO 2.1.17.1. SOLICITUD DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 511
(operador receptor) la portación de dicho número.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.17.2. INFORMACIÓN DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Resolución 6
de los medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previam

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 19 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n
dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.17.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigu

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 7285 de
dentro de la franja horaria para la portabilidad numérica (8:00 a. m., a 4:00 p. m., de lunes a domingo incluyendo los d

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activad
portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM

Notas de Vigencia

- Artículo modificado a partir del 1 de mayo de 2024 por el artículo 5 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.. Rige a partir del 1 de julio de 2020.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 506609 de 2024

Concepto CRC 519143 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2020:

ARTÍCULO 2.1.17.3. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el s portabilidad numérica (8 a. m., a 3 p. m., de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambi

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activ portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SI la Resolución CRC 5050 de 2016.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.17.3. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.17.4. *PAGO DE OBLIGACIONES PENDIENTES.* <Artículo derogado por el artículo 22 de la Resolució

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 22 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pro 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.17.4. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el s encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan gene

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 18.

MENSAJES Y LLAMADAS DE CONTENIDO PUBLICITARIO O COMERCIAL

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Nombre de la sección modificado por el artículo 3 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5598 de 2019:

SECCIÓN 18.

MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS)

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SECCIÓN 18.

MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS– Y MENSAJES MULTIMEDIA –MMS–.

ARTÍCULO 2.1.18.1. ACCESO AL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS. <Artículo modificado por el artículo través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o pul momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se l

La inscripción en el RNE no se referirá a los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la c sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán acceder al RNE para efectos de conocer si los consumid

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.1 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 530682 de 2024

Concepto CRC 527490 de 2024

Concepto CRC 513485 de 2024

Legislación Anterior

<Consultar el texto original de este artículo y sus modificaciones en la Legislación Anterior del artículo 2.1.18.3>

ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD. <Artículo modificado por el artículo 2 de la R correo electrónico y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario solo podrán hacerse en el horario est

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.2 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 505184 de 2024

Concepto CRC 528614 de 2023

Legislación Anterior

<Consultar el texto original de este artículo y sus modificaciones en la Legislación Anterior del artículo 2.1.18.4>

ARTÍCULO 2.1.18.3. INFORMACIÓN DE SMS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 20 distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya inform

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo qu este servicio y la unidad de consumo.

En todo caso, el usuario podrá consultar la información de que trata este artículo a través de la línea de atención telef

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.3 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Artículo modificado por el artículo 20 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6242 de 2021:

ARTÍCULO 2.1.18.1. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos c usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo c de este servicio y la unidad de consumo.

En todo caso el usuario podrá consultar la información de que trata este artículo a través de la línea de atención tele

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.1.18.1. INFORMACIÓN DE SMS. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5586 de 201 informadas a través de los distintos medios de atención al usuario.

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención, el oper

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.18.1. *INFORMACIÓN DE SMS Y MMS.* Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos d usuario.

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención, el oper

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

Texto antes de la modificación de la Resolución 7356 de 2024:

<Consultar el texto original de este artículo y sus modificaciones en la Legislación Anterior del artículo 2.1.18.5>

ARTÍCULO 2.1.18.4. ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURA envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las sig

2.1.18.4.1. El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualizació procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

2.1.18.4.3. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcio

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases d

b) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar d

c) El operador móvil debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativ aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

d) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclu

2.1.18.4.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestació ningún costo para el usuario.

2.1.18.4.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios s

Doctrina Concordante

Concepto CRC 512541 de 2024

Concepto CRC 518507 de 2024

Concepto CRC 520046 de 2024

2.1.18.4.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RN

2.1.18.4.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expre

Doctrina Concordante

Concepto CRC 518507 de 2024

Concepto CRC 519841 de 2024

2.1.18.4.8. Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para

2.1.18.4.9. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comer reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artí

El operador móvil o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplim

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.4 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican algu otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022.

Los numerales 2.1.18.2.1 y 2.1.18.2.9, entrarán a regir el 1 de septiembre de 2022 y el numeral 2.1.18.2.3, entrará a

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524823 de 2022

Concepto CRC 525050 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.1.18.2.1. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sig

2.1.18.2.1. Cuando el operador ofrezca el envío de SMS y/o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualizaci procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluid

a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;

b) Los operadores deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el e

c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensa

d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su núm

e) El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al

2.1.18.2.4. La inscripción en el RNE, no implica que el usuario no recibirá SMS y/o USSD relacionados con la presta no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.2.5. La inscripción en el RNE, no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales y/o publ inscripción.

2.1.18.2.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el R

2.1.18.2.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales y/o publicitarios cuando haya solicitado e

2.1.18.2.8. El envío de SMS y/o USSD con fines comerciales y/o publicitarios solo podrán ser enviados a los usua deberá aprobar expresamente dicha situación.

2.1.18.2.9. Cuando el usuario lo solicite, el operador debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS y/o US

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.18.2. *ENVÍO DE SMS, MMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUC* siguiente:> El envío de estos mensajes estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.1. Cuando el operador ofrezca el envío de SMS, MMS y/o USSD de contenido pornográfico o para adultos el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualizac operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Ex características:

a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;

b) Los operadores deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el e

c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensa

d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su núm

e) El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al

2.1.18.2.4. La inscripción en el RNE, no implica que el usuario no recibirá SMS, MMS y/o USSD relacionados con siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.2.5. La inscripción en el RNE, no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales y/o pub inscripción.

2.1.18.2.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el R

2.1.18.2.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales y/o publicitarios cuando haya solicitado e

2.1.18.2.8. El envío de SMS, MMS y/o USSD con fines comerciales y/o publicitarios sólo podrán ser enviados a lo usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.

2.1.18.2.9. Cuando el usuario lo solicite, el operador debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS, MMS

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

Texto antes de la modificación de la Resolución 7356 de 2024:

<Consultar el texto original de este artículo y sus modificaciones en la Legislación Anterior del artículo 2.1.18.6>

ARTÍCULO 2.1.18.5 SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 735

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.3 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017

ARTÍCULO 2.1.18.3. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET: Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfonc

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.18.6 PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATAR que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a trav

Notas de Vigencia

- La modificación introducida por la Resolución 7356 de 2024 renumeró el contenido original del artículo 2.1.18.4 co

Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 7356 de 2024, 'por la cual se modifican disposiciones sobre Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican algu otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527135 de 2024

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 6522 de 2022:

Artículo 2.1.18.6. Los PCA e integradores tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer us mecanismos dispuestos para tal fin.

SECCIÓN 19.

CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS, MMS Y USSD.

ARTÍCULO 2.1.19.1. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO. <Artículo modificado por el artículo 3 de la R mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica. A esta información también pod

Cuando el usuario adquiere un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, cada vez que el PCA lleve a cab

En todo caso, los asignatarios de los códigos cortos deberán establecer mecanismos de atención a los usuarios y resp

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.19.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig telecomunicaciones, incluye productores, generadores o agregadores de contenido), los usuarios encontrarán infc también podrá acceder a través del correo electrónico del PCA y de su línea gratuita de atención.

Cuando el usuario adquiere un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, cada vez que el PCA lleve a c

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.2. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el a una suscripción, el PCA debe informar al usuario a través de un SMS o USSD gratuito, lo siguiente:

a) Modalidad del servicio (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario, s

b) Nombre del PCA, la dirección de su página web y el número de la línea telefónica gratuita donde el usuario puede a

c) Precio total del servicio, incluido impuestos;

d) Periodicidad del cobro, cuando sea servicio por suscripción;

e) Forma para darse de baja (cancelar el servicio), para el caso de servicios por suscripción se debe indicar que esta

Esta información estará disponible en todo momento en la página web del PCA y en su línea telefónica gratuita.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.3. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERIVICIO POR SUSCRIPCIÓN. <Artí suscripción es modificado alguno de los datos de contacto del PCA, este deberá enviarle al usuario un SMS con la nu

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.4. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO. <Artículo modificado por el artículo 1
su número celular. El usuario puede contratar el servicio a través de otras vías siempre que quede garantizado lo sigu

a) La autenticación del número celular que requiere el servicio;

b) La manifestación del consentimiento del usuario.

PARÁGRAFO. Cuando el usuario solicite un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, el PCA deberá env
al servicio XXX. Para confirmarla, debe responder con la palabra ACEPTO" donde XXX corresponde a los caracteres

El usuario confirmará su aceptación a través de un SMS gratuito. El PCA debe guardar registro de esta confirmación.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.5. NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5
durante 1 día (todas las veces que considere necesarias), si no es posible el PCA enviará un SMS al usuario informán

El operador de servicios de telefonía móvil debe notificar al PCA de la recepción o no, del contenido o aplicación en el

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5931 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.6. FACTURACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nu
servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error serán gratuitos para el usuario.

El PCA no puede cobrar al usuario por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío

El PCA no puede en ningún caso establecer al usuario períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.7. ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resol
o minúsculas) para los distintos procedimientos.

2.1.19.7.1. La palabra clave "**solicito servicio**": indicará la solicitud del usuario para el inicio de la prestación de un se

2.1.19.7.2. La palabra clave "**Info**": indica la solicitud del usuario de datos de contacto del PCA (como mínimo la direcc

2.1.19.7.3. La palabra clave "**ayuda**": indica la solicitud de soporte técnico básico.

2.1.19.7.4. La palabra clave "Índice": indica la solicitud de instrucciones respecto al uso del servicio, o en su defecto, u

2.1.19.7.5. La palabra clave "**queja**": indica la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

2.1.19.7.6. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6522 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La p
cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

Doctrina Concordante

Concepto CRC 511906 de 2022

Legislación Anterior

.**Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:**

2.1.19.7.6. La palabra clave **'salir'** o **'cancelar'**: indica la solicitud de cancelación de todos los servicios de suscripci

2.1.19.7.7. La palabra clave **"servicio salir"** o **"servicio cancelar"**: indica la cancelación únicamente de la suscripción

2.1.19.7.8. La palabra clave **"ver"**: indica la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a e

Cuando el usuario solicite la baja de un servicio específico, el PCA, si tiene los medios, debe terminar la suscripción ú

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.8. CANCELACIÓN DE UN SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN. <Artículo modificado por el artícu
Título II de la presente resolución, el usuario puede solicitar la cancelación de un servicio de suscripción, a través de l

Cuando el PCA recibe una solicitud de cancelación, debe enviar al usuario un SMS de confirmación de la cancelación

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. <Artículo adicionado por el artículo 5 de la Resolución 6522 nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 5 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022. Rige a partir del 1 de septie

SECCIÓN 20.

ROAMING INTERNACIONAL.

ARTÍCULO 2.1.20.1. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. <Artículo modificado por

2.1.20.1.1. Deber de información. <Numeral modificado por el artículo 21 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, e siguientes tarifas y/o precios:

a. Minuto de voz saliente y entrante.

b. Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS-.

c. Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megabyt

d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independient

e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos mó

f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usu

g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.

h. Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gast

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que p

El operador también deberá informar las políticas de uso razonable y las posibles acciones que se pueden tomar para

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 21 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen r dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Literal h) modificado por el artículo 1 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicio 2017.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

2.1.20.1.1. Deber de información. <Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución 5586 de 2019. El nue
relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de Roaming Internacional, en pesos co
tarifas y/o precios:

a) Minuto de voz saliente y entrante;

b) Mensajes cortos de texto –SMS–;

c) Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megal

d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independie

e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos m

f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el u

g) Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador;

h) Código USSD y/o la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017, parcialmente modificado por la Resolución 5197 de 2017:

2.1.20.1.1. Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento a través de los distintos
todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el oper

a) Minuto de voz saliente y entrante;

b) Mensajes cortos de texto –SMS– y Mensajes multimedia –MMS–;

c) Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megal

d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independie

e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos m

f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el u

g) Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador;

h) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 5197 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Código USSD

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

h) Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de ga

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que

---

2.1.20.1.2. Activación del servicio. <Numeral modificado por el artículo 22 de la Resolución 6242 de 2021. El nuev
mecanismos de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado

En el momento de la activación del servicio el usuario podrá elegir:

a. Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera a

b. Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede es

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que oc

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de cualq

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 22 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen r dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicio 2017.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5197 de 2017:

2.1.20.1.2. Activación del servicio. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5197 de 2017. El nuev medios de atención al usuario. En el momento de la activación del servicio el usuario podrá elegir:

a) Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir, que puede hacer uso de este de maner

b) Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de me

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.20.1.2. Activación del servicio. El servicio de Roaming Internacional solo será activado si el usuario lo ha solici

a) Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera

b) Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de cua

2.1.20.1.3. Durante el uso del servicio. Cuando el usuario llegue al país de visita recibirá a través de un mensaje de

a) El límite de gasto, en caso que el usuario haya elegido un límite de consumo máximo de datos;

b) La forma en que el usuario debe realizar las llamadas desde el país que visita, hacia líneas fijas y móviles, dentro y

2.1.20.1.4. Factura. Cuando el usuario haga uso del servicio de roaming internacional, en su factura encontrará la sig

a) Fecha y hora del consumo;

b) Servicio utilizado;

c) Precio por unidad de consumo (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes);

d) Precio de cada uno de los servicios utilizados, incluyendo todos los costos e impuestos;

e) Total por todos los servicios utilizados en pesos colombianos.

2.1.20.1.5. Controles de consumo del servicio de datos.

a) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, el operador le enviará un SMS los d

b) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con una tarifa fija (diaria, semanal, etc.), el operador le enviará un S

2.1.20.1.6. Límites de consumo del servicio de datos.

A) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, y llegue al 80% de dicho gasto, el o

"señor Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de Roaming Internacional".

a) Si el usuario contrata el servicio de datos bajo la modalidad prepago, podrá elegir una tarifa diaria por este servicio,

"Señor Usuario en el día de hoy se ha descontado COP$XXXX por su consumo de datos".

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 21.

SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.

ARTÍCULO 2.1.21.1. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA. <Artículo n pospago, pueden elegir y acceder libremente al proveedor de larga distancia internacional.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 50

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.21.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
móvil bajo modalidad pospago.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.21.2. MECANISMO PARA LA CONTENCIÓN DE LOS COSTOS DE INCERTIDUMBRE EN LLA
siguiente:> Cuando el Proveedor de Redes y Servicios fijos, respecto de una llamada entre números geográficos ap
mensaje de voz que notifique al suscriptor de la existencia de cualquiera de estas condiciones.

Este mensaje deberá cumplir los siguientes parámetros:

Duración:
Contenido:
Fase:

Notas de Vigencia

- Sección subrogada por el artículo 2 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 50

Doctrina Concordante

Concepto CRC 505153 de 2020

SECCIÓN 22.

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA.

ARTÍCULO 2.1.22.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el si
emergencia. Estos son: atención de desastres, policía, bomberos, número único de emergencias, ambulancia, trá
numeración 1XY, en los términos dispuestos en la Resolución CRC 4972 de 2016 o aquella norma que la modifique o

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Concordancias

Ley 1341 de 2009; Art. 8

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 23.

SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA.

ARTÍCULO 2.1.23.1. BLOQUEO DE LLAMADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 d
para prevenir la realización de llamadas que no sean consentidas por él mismo. Estos servicios no tendrán ningún cos

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.23.2. IDENTIFICADOR DE LLAMADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 51 compatibles con su red para la prestación de este servicio.

Si el operador cobra por este servicio deberá informarle la tarifa antes del inicio de su prestación.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.23.3. SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución para identificarlo en caso que una autoridad judicial así lo requiera.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.23.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL NUEVO NÚMERO. <Artículo modificado por el artícul cuando se haga una marcación al número anterior, durante 3 meses se informe mediante una grabación el nuevo núm número sea por razones técnicas, el operador prestará este servicio sin que medie solicitud del usuario.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513742 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.23.5. SERVICIO DE ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de número de destino ha sido asignado a otro operador, el costo de este servicio debe ser informado por el operador de l

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513742 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 24.

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR– Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

ARTÍCULO 2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR). <Artículo modificado por el artí

2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la pres

2.1.24.1.3. Recurso. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el sigu del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revi apelación).

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposicion

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operad facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidia

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. <Artículo modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respec usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su id

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identifica

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su P
Comercio -SIC-.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n
dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Establece el artículo 43: '(...) los artículos 23,(...) en lo relativo a la modificación del Código Único Numérico (CUN) (.

En criterio del editor la 'modificación del CUN', según los considerandos, debe entenderse para *'ampliar la obligació*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 516936 de 2023

Concepto CRC 517536 de 2023

Concepto CRC 502964 de 2020

Concepto CRC 501338 de 2020

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención, así el servicio se encuentre suspendido. En
como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identifi

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su P
Comercio (SIC). Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la co

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 6242 de 20
través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea
las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se
el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo suspendido parcialmente en cuanto señala que las respuestas a las PQR que presenten los usuarios será mayo de 2020 por el artículo 5 de la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020. Dispone el artículo 6:

'ARTÍCULO 6. Durante el término de suspensión de los apartes de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 del Cap sus usuarios a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio. posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuest

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposicione

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 521682 de 2022

Concepto CRC 510756 de 2021

Concepto CRC 525626 de 2020

Concepto CRC 503485 de 2020

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5930 de 2020:

ARTÍCULO 2.1.24.3. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el sigu de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio c caso en el cual tendrá quince (15) días, hábiles adicionales, para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (est embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.3. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigu de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de telefonía y/o de internet dentro de este término, se entie solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador hag

Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorabl

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.4. PQR Y EL PAGO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El Queja/ Reclamo o recurso) en ningún caso. Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede pre fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir d

Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado deberá cancelar el monto de la factura pendiente.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 25 de la Resolución 6242 de 2021. El nu contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de lo

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de I

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de prese

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la r recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica."

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución, podrá ser empleado po identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicam

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles sig que resuelva el recurso de apelación.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 25 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizan algunas disposicione

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 510756 de 2021

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5930 de 2020:

ARTÍCULO 2.1.24.5. <Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el sigu
del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los diez (10) días háb

En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de pre

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta
del Título 'Anexos Título II' de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicam

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar única

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los cinco (5) días h
(SIC) para que resuelva el recurso de apelación.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.5. *RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET*. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Res
que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminaci
nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de pre

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta
del Título 'Anexos Título II' de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicam

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar única

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles s
para que resuelva el recurso de apelación.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. <Artículo modificado por el artículo 26 de la Resolución

a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.

b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.

c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a través de un canal digital el cual le deber

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 26 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo suspendido parcialmente en cuanto señala que las respuestas a las PQR que presenten los usuarios será mayo por el artículo 5 de la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, al publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020. Dispone el artículo 6:

'ARTÍCULO 6. Durante el término de suspensión de los apartes de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 del Cap sus usuarios a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio. posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuest

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 566830 de 2017

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.6. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigu

a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;

b) La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario;

c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión;

d) Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través d

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. <Artículo modificado por el artículo 27 de la Resolución 6242 a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digi podrá realizar esta consulta en todo momento a través de la línea de atención telefónica.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 27 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Establece el artículo 43: '(...) los artículos (...) 27 (...) en lo relativo a la modificación del Código Único Numérico (CU

En criterio del editor la 'modificación del CUN', según los considerandos, debe entenderse para *'ampliar la obligació*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.7. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
mecanismos de atención del usuario, suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de l

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.8. RECEPCIÓN DE LAS PQR DE TERCEROS OPERADORES. <Artículo modificado por el
vinculado un tercer operador (las llamadas a larga distancia, contenidos y aplicaciones, entre otros), y tenga algún re
PQR no se originó en su red.

Si no se originó en su red, y la PQR es presentada de forma verbal informará de inmediato al usuario dicha situación;
con copia al usuario.

El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la PQR por parte del tercer operador.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.24.9. PQR TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. <Artículo modificado por el artículo
o recurso) que les sean trasladadas por parte del Gobierno Nacional, las cuales serán respondidas directamente al re
las presentó.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 28 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n
dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Artículo suspendido parcialmente en cuanto señala que las respuestas a las PQR que presenten los usuarios será
mayo por el artículo 5 de la Resolución 5956 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, al
publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de abril 2020. Dispone el artículo 6:

*'ARTÍCULO 6. Durante el término de suspensión de los apartes de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 del Cap
sus usuarios a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio.
posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuest*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 510414 de 2021

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.24.9. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el Gobierno nacional, las cuales serán respondidas directamente al respectivo usuario a través del mismo medio u notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y c

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 25.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. <Artículo modificado por el artículo 29 de cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunst informado previamente al usuario).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resoluci medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya

2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse po

Doctrina Concordante

Concepto CRC 516936 de 2023

2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al o

2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramita

2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n "Código de Transparencia en la Digitalización" definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones

2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513818 de 2023

2.1.25.1.9. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción qu digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 516936 de 2023

Concepto CRC 517536 de 2023

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.25.1. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sig
cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) el operador en ninguna circu
trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resol
cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y sopo

2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse

2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete a

2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tram

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.2. ***OFICINAS FÍSICAS.*** <Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 7285 de 2024. El tex

2.1.25.2.1 Oficinas físicas de atención al usuario.

En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que est
queja/reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no está

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de los servicios de telefonía e internet no están en la obligación de disponer de e
terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecid

2.1.25.2.2 Atención física en caso de no alcanzar o exceder los valores objetivo de los indicadores de calidad para el s

Cuando un Operador Móvil de Red no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo de cualquiera de los inc
reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución, deberá garantizar la atención física a sus usuarios en la ciudad c
Operador Móvil de Red deberá disponer de al menos una oficina física en la mencionada ciudad capital o celebrar ac
a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte del Formato T.2.6 de la presente resolución

Para que cese la obligación de garantizar la atención física a los usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el
deberá garantizar los valores objetivo de todos los indicadores establecidos para los servicios de datos móviles 4G, du

El operador deberá informar a dichos usuarios, a través de todos los medios de atención disponibles, acerca del cese

Notas de Vigencia

- Artículo modificado a partir del 1 de abril de 2024 por el artículo 6 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual s publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

- Artículo modificado por el artículo 30 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- **Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión relacionada con el deber de contar con oficinas fís** regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hast Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar las disposiciones contenidas en los artículo 2 y 3 de la Resolución 6183 de 2021.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión relacionada con el deber de contar con oficinas físicas, general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

Consultar las disposiciones contenidas en los artículo 2 y 3 de la Resolución 6113 de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión relacionada con el deber de contar con oficinas físicas 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido hasta el 31 de mayo de 2020 mediante el artículo 1 de la Resolución 5941 de 2020, 'por la c televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposicion

Establecen los artículo 2 y 3:

*'ARTÍCULO 2o. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1**o** de la presente resolución, los operador usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanism*

*'ARTÍCULO 3o. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1**o** de la presente resolución, los operad portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos.'*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Concordancias

Resolución CRC 7285 de 2024; Art. 19

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 2; Art. 3

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517536 de 2023

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6242 de 2021:

ARTÍCULO 2.1.25.2. <Artículo modificado por el artículo 30 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el s
operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medi

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO 1o. Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no es

PÁRAGRAFO 2o. Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de e
terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.25.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el si
operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medi

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO. Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017.

El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuit
extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 el término de la modificación temporal del horario de atención de las líne
la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas
coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2

*'El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuit
extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, es*

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 el término de la modificación temporal del horario de atención de las línea
la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas
coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de

*'El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuit
extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, es*

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 el término de la modificación temporal del horario de atención de las lín
la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución
el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.51

*'El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuit
extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, es*

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 el término de la modificación temporal del horario de atención de las Resolución CRC 5991 de 2020, mediante el artículo 4 de la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vig una orden judicial proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas **consecuencia este párrafo quedará así:**

'El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, es

- Inciso modificado hasta el 31 de mayo de 2020 mediante el artículo 4 de la Resolución 5941 de 2020, 'por la cu televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposicion

'ARTÍCULO 4o. Modificar temporalmente el horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de tel 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 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 de

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El PQR.

En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar p

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6755 de 2022. El nuevo texto es el sigui podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cua cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 d

Lo establecido en el presente parágrafo solo será aplicable en los municipios identificados a partir del mencionado An

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6755 de 2022, 'por la cual se definen condiciones regulato Diario Oficial No. 52.047 de 27 de mayo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de 2022.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517536 de 2023

Concepto CRC 510169 de 2021

Concepto CRC 519818 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.4. *PÁGINA WEB.* <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 6755 de 2022. El nuevo Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo h

(PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al n

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 cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.1 posibilidad de recibir PQR a través de la red social de que trata el artículo 2.1.25.5. de la presente resolución.

Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelaci Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 6755 de 2022, 'por la cual se definen condiciones regulator Diario Oficial No. 52.047 de 27 de mayo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de 2022.

- Artículo modificado por el artículo 31 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Establece el artículo 43: '(...) los artículos (...) 31 (...) en lo relativo a la modificación del Código Único Numérico (CU

En criterio del editor la 'modificación del CUN', según los considerandos, debe entenderse para *'ampliar la obligació*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524707 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6242 de 2021:

ARTÍCULO 2.1.25.4. <Artículo modificado por el artículo 31 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el sig Título 'Anexos Título II' de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá com desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento

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

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.25.4. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigu 'Anexos Título II' de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentaci

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.5. *RED SOCIAL*. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 6755 de 2022. El nuevo te en Colombia. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente Resolución, podr correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correc

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 cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.1 posibilidad de recibir PQR a través de la página web de que trata el artículo 2.1.25.4. de la presente resolución.

Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelaci
Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 6755 de 2022, 'por la cual se definen condiciones regulator
Diario Oficial No. 52.047 de 27 de mayo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de 2022.

- Artículo modificado por el artículo 32 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n
dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

Establece el artículo 43: '(...) los artículos (...) 32 en lo relativo a la modificación del Código Único Numérico (CUN) (.

En criterio del editor la 'modificación del CUN', según los considerandos, debe entenderse para *'ampliar la obligació*

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 510169 de 2021

Legislación Anterior

.**Texto modificado por la Resolución 6242 de 2021:**

ARTÍCULO 2.1.25.5. <Artículo modificado por el artículo 32 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el
Colombia. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título 'Anexos Título II' de la presente Resolución, podrá ser e
electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo elec

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

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.25.5. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el
Colombia, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título 'Anexos Título II' de la presente resolución) que estará allí publi
red a través de cualquiera de los medios de atención del operador.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentaci

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.6. CALIDAD EN LA ATENCIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 d

– Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo de

Notas de Vigencia

- La emergencia sanitaria decretada por la Resolución MINSALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL 385 de 2020 vigente h

- Suspender los efectos de esta disposición, ***mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada p*** artículo 6 de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulato redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

Establece además: *'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomun*

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a los indic vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas er coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2

Establece además: *'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomun*

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficin los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 20 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de novie

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las 5991 de 2020, mediante el artículo 5 de la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspe proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Viñeta suspendida hasta el 31 de mayo de 2020 mediante el artículo 5 de la Resolución 5941 de 2020, 'por la c televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposicion

– Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llan

Notas de Vigencia

- La emergencia sanitaria decretada por la Resolución MINSALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL 385 de 2020 vigente h

- Suspender los efectos de esta disposición, ***mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada p*** artículo 6 de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulato redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

Establece además: *'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomun*

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a los indic vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas er coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2

Establece además: *'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomun*

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 los efectos de las disposiciones de este inciso, asociadas al indicador de amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general conter coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de

'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones del deber

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 los efectos de las disposiciones de este inciso, asociadas al indicado

vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Desastre en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Ofic

'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones del deber

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

'La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones del deber

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5956 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Los efectos de las disposiciones de este inciso, asociadas al indicador de calidad en la atención del usuario del se de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestac

La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes de servicios y telecomunicaciones del deber

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 d siguientes indicadores:

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509066 de 2020

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

Notas de Vigencia

- La emergencia sanitaria decretada por la Resolución MINSALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL 385 de 2020 vigente h

- Suspender los efectos de este numeral, ***mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por*** artículo 7 de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulato redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

Establece el artículo 8: *'Durante el término de la suspensión (...) deberán publicarse de forma trimestral, dentro de lo*

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo implica que la información de los indicadores del tercer trimestre

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

'[B]ajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publica

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021. *'[B]ajo el entendido de que tal sus*

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual d disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5956 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y

'La suspensión mencionada no obsta para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deban r

(Ver condicionamiento de legalidaden Jurisprudencia Vigencia)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre la Resolución 5956 de 2020. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No 8 *'en el entendido de que la suspensión de 'los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores 2016' se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de pub*

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 34

2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.

Notas de Vigencia

- La emergencia sanitaria decretada por la Resolución MINSALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL 385 de 2020 vigente h

- Suspender los efectos de este numeral, ***mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por*** artículo 7 de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulato redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

Establece el artículo 8: *'Durante el término de la suspensión (...) deberán publicarse de forma trimestral, dentro de lo*

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo implica que la información de los indicadores del tercer trimestre

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

'[B]ajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publica

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, relacionado con los indi efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, relacionado con los indi disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de este numeral, relacionado con los artículo 6 de la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algu Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Numeral suspendido hasta el 31 de mayo de 2020 mediante el artículo 6 de la Resolución 5941 de 2020, 'por la televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposicion

a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a

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

Doctrina Concordante

Concepto CRC 510169 de 2021

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

Notas de Vigencia

- La emergencia sanitaria decretada por la Resolución MINSALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL 385 de 2020 vigente h

- Suspender los efectos de este numeral, ***mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por*** artículo 7 de la Resolución 6370 de 2021, 'por la cual se suspenden los efectos de algunas disposiciones regulato redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores postales, con ocasión de la ampliación de la declaratoria

Establece el artículo 8: *'Durante el término de la suspensión (...) deberán publicarse de forma trimestral, dentro de l*

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo implica que la información de los indicadores del tercer trimestre

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

'[B]ajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publica

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021. *'[B]ajo el entendido de que tal su*

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual d disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5956 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atenció contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y

'La suspensión mencionada no obsta para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deban r

(Ver condicionamiento de legalidaden Jurisprudencia Vigencia)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre la Resolución 5956 de 2020. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No 8 *'en el entendido de que la suspensión de 'los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores 2016' se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de pub*

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 34

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

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

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario. <Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución de la presente resolución, los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno de lo 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 insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

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

Calificación	1	
Identificación	Muy Insatisfecho	Insat

Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "A usuario realizadas durante el año respecto de los diferentes medios de atención.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución 6755 de 2022, 'por la cual se definen condiciones regulato Diario Oficial No. 52.047 de 27 de mayo de 2022. Rige a partir del 1 de julio de 2022.

* Referencia al 'Formato 4.4'. sustituida por el 'Formato T.4.3' por el artículo 16 de la Resolución 6333 de 2021, 'por de 16 de julio de 2021.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficina suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C 19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

- Numeral modificado por el artículo 33 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen r dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021. **Rige a partir del 1 de**

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficii mensual de los indicadores de calidad de atención, por el artículo 25 de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 20 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria po *tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligaci*

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las ofic mensual de los indicadores de calidad de atención, por el artículo 25 de la Resolución 6113 de 2020, 'por la cual

ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las c 5991 de 2020, mediante el artículo 10 de la Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspe proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 c

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5956 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, *en cuan* de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las R disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.329 de 29 de mayo de 2020.

- Los efectos de este numeral, relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atenciór contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y

'La suspensión mencionada no obsta para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deban r

(Ver condicionamiento de legalidad en Jurisprudencia Vigencia)

- Numeral, *en cuanto a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones*, suspendido hasta de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de conta

- Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposicior 2017.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Control inmediato de legalidad sobre la Resolución 5956 de 2020. Consejo de Estado, Sala Plena, Expediente No 8 *'en el entendido de que la suspensión de 'los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores 2016' se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de pub*

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 34

Doctrina Concordante

Concepto CRC 526026 de 2024

Concepto CRC 509426 de 2023

Concepto CRC 504424 de 2023

Concepto CRC 510169 de 2021

Concepto CRC 595829 de 2017

Legislación Anterior

.**Texto modificado por la Resolución 6242 de 2021:**

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario. <Numeral modificado por el artículo 33 de la Reso

Formato 4.4~~ del Título Reportes de Información~~ <Formato T.4.3*> de la presente resolución, los resultados de la medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y u

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al insatisfecho' y 5 'muy satisfecho'.

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

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

Texto modificado por la Resolución 5197 de 2017:

2.1.25.7.4. Nivel de satisfacción al usuario. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 5197 de 2017. de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario res 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 insatisfecho' y 5 'muy satisfecho'.

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, corresponde a:

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

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el periodo medido.

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación

Esta medición se hará al final de terminada la atención en el respectivo medio, preguntando al usuario ¿Qué tan 'Definitivamente lo recomendaría'.

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, consta de la división de la audiencia entre promotore

Calificación Identificación

Entre 9 y 10 Promotores

Entre 7 y 8 Pasivos

Entre 0 y 6 Detractores

El indicador se obtiene como resultado se restar los detractores y los promotores y la conversión a porcentaje, así:

$$NSU = \left(\frac{\text{Promotores}}{\text{Total Encuestados}} \text{ x } 100\right) - \left(\frac{\text{Detractores}}{\text{Total Encuestados}} \text{ x } 100\right)$$

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

.**Texto original de la Resolución 5050 de 2016:**

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 26.

SERVICIOS DE TELEVISIÓN COMUNITARIA E INTERNET COMUNITARIO FIJO SIN ÁNIMO DE LUCRO.

<Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 2025>

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

- Sección parcialmente modificada por la Resolución 5930 de la Resolución 5930 de 2020, 'por la cual se actualizar marzo 2020.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.1. ***DERECHOS GENERALES DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TEL***
principales derechos de los asociados o usuarios de los servicios de televisión comunitaria e Internet comunitario fijo s

2.1.26.1.1. Recibir el servicio de televisión o Internet fijo de manera continua.

2.1.26.1.2. Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada o por el P

2.1.26.1.3. Exigir que la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo le mantenga la

2.1.26.1.4. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión o d

2.1.26.1.5. Ser atendido por parte de la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario

2.1.26.1.6. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos) ante la comunidad

2.1.26.1.7. Recibir oportunamente la factura o documento equivalente de los aportes ordinarios a la comunidad organi

2.1.26.1.8. Conocer el nombre de los miembros que conforman el Órgano Directivo de la comunidad organizada, así c

2.1.26.1.9. Exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de la comunidad organi

2.1.26.1.10. Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada o con el Proveedor del Servi

PARÁGRAFO. El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el resolución.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi
publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIM
2.1.26.1., son derechos del usuario del servicio de televisión comunitaria:

2.1.26.2.1. Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de

2.1.26.2.2. Participar en la definición de los contenidos de la programación.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi
publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.3. *DERECHOS DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITAR*
el usuario del servicio de Internet fijo tiene derecho a que se proteja la información que cursa por medio de la red del F

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi
publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.4. *OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUN*

2.1.26.4.1. Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada o los document

2.1.26.4.2. Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión o el servicio de Internet fijo que recibe.

2.1.26.4.3. Abstenerse de ceder sus derechos como asociado o usuario.

2.1.26.4.4. Pagar oportunamente los aportes por concepto del servicio de televisión o Internet fijo a la comunidad orga

2.1.26.4.5. Informar a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo sobre cualqu
las decisiones sugeridas por la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo cor

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.5. ***OBLIGACIONES DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUN***
2.1.26.4. son obligaciones de los asociados o usuarios de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo:

2.1.26.5.1. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el Proveedor del Ser

2.1.26.5.2. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicit presentación de un recurso.

2.1.26.5.3. Informar con la antelación definida por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo su decisión de

2.1.26.5.4. Hacer uso responsable del servicio de Internet fijo, absteniéndose de realizar actividades que afecten la ca cualquier conducta que contravenga los fines comunitarios del servicio.

2.1.26.5.5. Devolver los elementos o equipos que le fueron entregados por el Proveedor del Servicio de Internet Comu

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.6. ***INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA O EL PROVEEDOR DEL SE***
tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita en todo momento por parte de la comun

2.1.26.6.1 Recibirá copia escrita de los estatutos de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet

2.1.26.6.2. Recibirá copia escrita del documento por medio del cual se afilió a la comunidad organizada o al Proveedo

2.1.26.6.3. Recibirá información en relación con los riesgos relativos a la red y al servicio, los cuales incluyen los m acciones que el asociado o usuario debe tomar al respecto.

2.1.26.6.4. En el servicio de televisión comunitaria, en la página web de la comunidad organizada, el usuario encontra

a) Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario;

b) Línea telefónica gratuita de atención;

c) Valores de los distintos aportes a su cargo (instalación, ordinarios y extraordinarios);

d) Condiciones del servicio;

e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

f) Canales incluidos en la parrilla, indicando si son señales incidentales o codificadas.

2.1.26.6.5. El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo deberá informar a los asociados o usuarios al mome

a. Los canales de atención disponibles para el asociado o usuario.

b. Cualquier valor adicional a los aportes por concepto del servicio de Internet, incluyendo costos de instalación del se

c. Condiciones de servicio.

d. Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

PARÁGRAFO. El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el resolución.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.7. ***CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN.*** <Artículo modificado por el artícu Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, debe incluir como mínimo la siguiente información:

a) Nombre e identificación de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo y del

b) Dirección de domicilio y teléfono de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario I

c) Fecha de la afiliación;

d) Dirección en la cual le será prestado el servicio al asociado o usuario;

e) Valor de los aportes ordinarios por concepto del servicio que el asociado o usuario debe pagar;

f) Manifestación expresa del asociado o usuario de someterse a los estatutos de la comunidad organizada o el docum

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.8. ***CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS.*** <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 7 información:

a) Valor de los aportes que los asociados o usuarios deben realizar por la prestación del servicio y la periodicidad de l

b) Derechos de los asociados o usuarios frente a la prestación del servicio;

c) Obligaciones de los asociados o usuarios frente a la prestación del servicio;

d) Condiciones del servicio;

e) Condiciones para dar por terminada la afiliación a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet (

f) Trámite de PQR (Petición, Queja o Reclamo);

g) Medios de atención al asociado o usuario;

h) Área de cubrimiento del servicio;

i) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, cuando este se encuentre dentro del área de cubrimiento d

j) El título bajo el cual el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo entrega los equipos para la prestación del

PARÁGRAFO. El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el p
Organizada de Conectividad.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi
publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.9. ***MEDIOS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LU***
de atención:

2.1.26.9.1. Oficina física. En esta oficina recibirá, atenderá y responderá las PQR (petición, queja o reclamo). La infor

La comunidad organizada no está en la obligación de disponer de estas oficinas, si garantiza la recepción y atenció
dispuesto para tal fin.

2.1.26.9.2. Línea telefónica. El usuario podrá presentar PQR (petición, queja o reclamo) a través de la línea telefónica

En el documento de afiliación se encontrará el número de la línea telefónica de la comunidad organizada, toda la infc
meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

2.1.26.9.3. Página web. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja o reclamo) a través de la página v
organizada, si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usu
usuario suministre al momento de su presentación. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi
publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.10. ***MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNE***
Comunitario Fijo deberá establecer y mantener como mínimo un canal de atención accesible para todos los asociados
atención oportuna de cualquier tipo de PQR presentada por los asociados o usuarios. Este canal, junto con el horario

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

ARTÍCULO 2.1.26.11. *TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) PARA LOS SERVICIOS COMUNI*

2.1.26.11.1. Presentación PQR. El asociado o usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja o reclamo intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentació

Cuando asociado o usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número

Cuando el asociado o usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de

En el momento de la presentación de la PQR, la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comur

2.1.26.11.2. Respuesta PQR. La comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo dará situación al asociado o usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá quince (15) días hábiles adicionales

Si el asociado o usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el asociado o usuario puede e›

2.1.26.11.3. Contenido de las decisiones. Cuando la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet C

a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;

b) La descripción de las acciones adelantadas por la comunidad o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitar

c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

La decisión de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo en relación con la distinto.

2.1.26.11.4. Seguimiento de las PQR. Cuando el asociado o usuario haya presentado una PQR (Petición, Queja o F momento de la presentación de la PQR.

Notas de Vigencia

- Sección modificada por el artículo 3 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

Consultar las notas sobre modificaciones anteriores de la Sección 26 en el archivo que contiene la legislación anteri

Legislación Anterior

<Consultar el texto vigente de la Sección 26 hasta la modificación introducida por la Resolución 7712 de 2025 en es

SECCIÓN 27.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 2.1.27.1. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. <Artículo modifica

disposiciones de este régimen.

Notas de Vigencia

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.27.2. DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. <Artículo modificado por el artículo 36 de la Resoluci Comunicaciones, siguiendo los siguientes criterios:

2.1.27.2.1. Canales de divulgación: página web del operador, redes sociales (Facebook y Twitter).

2.1.27.2.2. Divulgación a través de página web: Los operadores deben incluir en su página web un ban https://www.crcom.gov.co/pp/bannerO.gif; y que a su vez redireccione al siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co/p

2.1.27.2.3. Divulgación a través de redes sociales: De acuerdo con sus indicadores de quejas del trimestre inmediat quejas o consultas.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 36 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Numeral 2.1.27.2.3.1 derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas e

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017, parcialmente derogado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.1.27.2. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui vigencia, siguiendo los siguientes criterios:

2.1.27.2.1. Canales de divulgación: página web del operador, redes sociales (Facebook y Twitter).

2.1.27.2.2. Divulgación a través de página web: Los operadores deben incluir en su página web un b https://www.crcom.gov.co/pp/bannerO.gif; y que a su vez redireccione al siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co

2.1.27.2.3. Divulgación a través de redes sociales: La divulgación a través de estos canales debe cumplir las sigu

2.1.27.2.3.1. <Numeral derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019> **Temáticas generales:** Dura publicarán al menos 1 vez al día, la parrilla de contenido con las respectivas piezas gráficas que allí se encuentren.

2.1.27.2.3.2. Temáticas específicas: A partir del segundo trimestre de divulgación, de acuerdo con sus indicadores (encontrada en el siguiente enlace https://www.crcom.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios), la información

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

ARTÍCULO 2.1.27.3. ANEXOS. <Artículo modificado por el artículo 37 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo te

– ANEXO 2.1 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016: "CONDICIONES PARA LA DETERMIN

– ANEXO 2.2 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016: "FORMATO PARA PRESENTACIÓN D

– ANEXO 2.3 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016: "FORMATOS DE LOS CONTRATOS Ú

– ~~FORMATO~~ 4.3 ~~Y FORMATO~~ 4.4~~. del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016~~ <Formato T.4.2*> <Formato T.4.

Notas de Vigencia

* Referencia a lo 'Formato 4.3' y 'Formato 4.4'. sustituidas por 'Formato T.4.2' 'Formato T.4.3' por los artículos 17 otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.737 de 16 de julio de 2021.

* La referencia a los formatos de la Resolución 5076 de 2016, debes entenderse a los Formatos 4.3 4.4 del Título

- Artículo modificado por el artículo 37 de la Resolución 6242 de 12 de marzo de 2021, 'por la cual se establecen n dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021.

- Capítulo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Pro disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.27.3. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el sigui

– ANEXO 2.1 del Título 'Anexos Título II' de la Resolución CRC 5050 de 2016: 'CONDICIONES PARA LA DETERMI

– ANEXO 2.2 del Título 'Anexos Título II' de la Resolución CRC 5050 de 2016: 'FORMATO PARA PRESENTACIÓN

– ANEXO 2.3 del Título 'Anexos Título II' de la Resolución CRC 5050 de 2016: 'FORMATOS DE LOS CONTRATOS

– FORMATO 4.3 Y FORMATO 4.4. del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 <sic, 5050> de 2016. 'FORMATOS DE L

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<Ver el texto original del Capítulo I 'RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LO

SECCIÓN 28.

TELÉFONOS PÚBLICOS.

ARTÍCULO 2.1.28.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Artículo derogado por el a

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Numeral original 2.1.15.1 renumerado como 2.1.28.1 y modificado por el artículo 10 de la Resolución 5111 de 20 Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de fe

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.28.1. Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguie

2.1.28.1.1. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

2.1.28.1.2. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

2.1.28.1.3. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

2.1.28.1.4. Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

2.1.28.1.4.1. Nombre o razón social.

2.1.28.1.4.2. Dirección de las oficinas.

2.1.28.1.4.3. Números gratis de servicio al cliente y reclamos.

2.1.28.1.5. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

2.1.28.1.6. Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, exc
otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

2.1.28.1.7. Tener acceso gratis para utilizar los números 1XY de que trata la modalidad 1 del ANEXO 6.3 del TÍTULO

2.1.28.1.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Artículo 2.2.12.2.1.13 del

El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo term
número de cobro revertido.

2.1.28.1.9. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo e

2.1.28.1.10. En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para selecc

2.1.28.1.11. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación

2.1.28.1.12. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

2.1.28.1.13. Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este
Social y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones e
su entrada en vigencia (Resolución CRT 462 de 2001), el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parqu
instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, ent

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.1.15.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. Los usuarios de teléfonos púb

2.1.15.1.1. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

2.1.15.1.2. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

2.1.15.1.3. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

2.1.15.1.4. Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

2.1.15.1.4.1. Nombre o razón social.

2.1.15.1.4.2. Dirección de las oficinas.

2.1.15.1.4.3. Números gratis de servicio al cliente y reclamos.

2.1.15.1.5. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

2.1.15.1.6. Tener acceso universal hacía por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, exc otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

2.1.15.1.7. Tener acceso gratis para utilizar los números 1XY de que trata la modalidad 1 del ANEXO 6.3 del TÍTULO

2.1.15.1.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el ARTÍCULO 2.2.12.2.1.13

El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo term número de cobro revertido.

2.1.15.1.9. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo e

2.1.15.1.10. En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleco

2.1.15.1.11. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación

2.1.15.1.12. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

2.1.15.1.13. Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este Social y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones e su entrada en vigencia (Resolución CRT 462 de 2001), el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parqu instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, ent

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 6.7.3, Capítulo VII, Título VI)

ARTÍCULO 2.1.28.2. CALIDAD DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Numeral original 2.1.10.10 renumerado como 2.1.28.2 por el artículo 11 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cua 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. R

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.28.2. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servic que se utilicen para la prestación del servicio.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.1.10.10. CALIDAD DEL SERVICIO. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos p funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

(Resolución CRT 087 de 1997, artículo 6.7.4 Capítulo VII Título VI)

CAPÍTULO 2.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES.

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2.2.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los o

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009,

PARÁGRAFO 2. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO II no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en lo del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 30410 de 2015

ARTÍCULO 2.2.1.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO II se aplicará con estricta suje derechos de los usuarios de los servicios postales los siguientes:

2.2.1.2.1. FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. Toda duda en la interpretación de las cláusulas contractuales dent prevalezcan sus derechos.

2.2.1.2.2. SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma competencia.

2.2.1.2.3. LIBERTAD DE ELECCIÓN. La elección del operador de los servicios postales corresponde, sin perjuicio d manera exclusiva al usuario. Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión, pueden oponer acuerdos de

2.2.1.2.4. RECIPROCIDAD. Los usuarios y los operadores de los servicios postales, deben respetar los derechos y acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 2)

SECCIÓN 2.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5587 de usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios

Doctrina Concordante

Concepto CRC 506604 de 2019

Los operadores de servicios postales y sus aliados cumplirán este deber de información de acuerdo con las siguientes

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

Concordancias

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA Num. 2.1.1.1)

Los Operadores de Servicios Postales y sus aliados deberán divulgar a través de medio(s) físico(s) o digital(es) en toc

a) El contenido del contrato de prestación de servicios que rige el servicio postal contratado o el lugar de la página we

b) Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C 19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviem

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Literal suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspen Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de su se encuentren disponibles.'.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 20

c) La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;

d) Los derechos y deberes de los usuarios y Operadores de Servicios Postales;

e) La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO

f) Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador;

g) El procedimiento y trámite de PQR así como de las solicitudes de indemnización;

h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C 19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviem

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Literal suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspen Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de a

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de su se encuentren disponibles.'.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 20

i) Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes;

j) La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.2.2.1.2 Para la página web y aplicaciones.

Concordancias

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA Num. 2.1.2; Num. 2.1.4; Num 2.1.5)

Los Operadores de Servicios Postales deberán divulgar en la página principal de su página web y en las aplicaciones

a) El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, incluyendo las condicion

b) El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales;

c) Los parámetros y niveles de calidad del servicio en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C 19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 201 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de novie

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Literal suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspen Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de s se encuentren disponibles.'.

d) La tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar;

e) La lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCUL

f) Las direcciones y teléfonos de las oficinas y líneas de atención al usuario y página web del operador;

g) El procedimiento y trámite de PQR, así como de las solicitudes de indemnización;

h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C 19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviem

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Literal suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspen Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de a

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de su se encuentren disponibles.'.

i) Las condiciones y restricciones de todas las promociones u ofertas vigentes;

j) La dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO 1o. Los textos de los contratos y cualquier otra información suministrada por escrito por el operador so legible y visible por parte del usuario.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de servicios postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propag y/o idoneidad del servicio ofrecido.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5587 de 2019, 'por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. el Diario Oficial No. 50.833 de 11 de enero de 2019.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514866 de 2024

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.2.1. Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores po condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que lo postal.

Los operadores postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no corre ofrecido.

El operador del servicio postal deberá publicar en todos los puntos de atención al público, y en su página web o en aspectos:

a. El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, indicando en éste, las

b. Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre c

c. Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.

d. Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO

e. Dirección y teléfono de las Oficinas de Atención al Usuario.

f. Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página web del operador.

g. Procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.

h. Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispues

i. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.

j. Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO 1. Los operadores deberán publicar en su página web para información y consulta de sus usuarios el

PARÁGRAFO 2. Los textos de los contratos y cualquier otra información suministrada por escrito por el operador so legible y visible por parte del usuario.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 4)

ARTÍCULO 2.2.2.2. LINEA DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LO electrónico, los cuales serán informados a los usuarios, al momento de la recepción del objeto postal. Lo anterior sin p

Así mismo, cuando el servicio postal prestado requiera de guía o prueba de admisión, dicha información debe aparece

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 5)

ARTÍCULO 2.2.2.3. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos de prestación de servicios postales deben co

a. Partes.

b. Servicio postal contratado.

c. Precio y forma de pago.

d. Plazo máximo y condiciones para la entrega de los envíos postales.

e. Obligaciones del operador.

f. Obligaciones del usuario.

g. Derechos del usuario en relación con el servicio postal contratado.

h. Causales de incumplimiento del operador postal.

i. Consecuencias del incumplimiento del operador postal.

j. Causales de exención de responsabilidad del operador postal.

k. Trámite de PQRs y solicitudes de indemnización.

PARÁGRAFO. Se excluye del cumplimiento del presente artículo a aquéllos servicios postales que tengan como objet

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 6)

ARTÍCULO 2.2.2.4. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de prestación de servicios postales, no puede

a. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores, por la prestación del servicio postal, de co

b. Limiten el derecho del usuario a solicitar indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del operador post

c. Limiten los derechos y deberes consagrados en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servici

d. Hagan que el usuario renuncie a los derechos que expresamente le han sido conferidos.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 7)

ARTÍCULO 2.2.2.5. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. Los operadores de servicios postales, no pueden modific

La modificación en las tarifas de los servicios postales, entrarán a regir una vez sean debidamente informadas a los u

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 8)

SECCIÓN 3.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.NORMAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS POSTAI

ARTÍCULO 2.2.3.1. SEGURIDAD DE LA RED POSTAL E INVIOLABILIDAD DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los curse a través de ella y los datos personales de los usuarios.

Salvo las excepciones previstas en el artículo 15 de la Constitución Política, los operadores postales no permitirán, ni conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese, e inforn los envíos postales.

PARÁGRAFO. Cualquier forma de violación a la libertad y confidencialidad de los envíos postales, será considerada u

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 9)

ARTÍCULO 2.2.3.2. INTERCEPTACIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES. Los envíos postales sólo podrán ser inter

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los controles sanitarios efectuados sobre los envíos postales procedentes de ot

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 10)

ARTÍCULO 2.2.3.3. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. <Artículo modificado por el artículo 7 integridad y disponibilidad de los datos de sus usuarios, los cuales solo podrán ser requeridos por autoridad judicial, ta

Los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQRs y/o sol distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización exp

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.3.3. Los operadores de servicios postales, adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confide 1369 de 2009.

Los datos suministrados por los usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de PQRs y/o sol distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización e

Los datos personales de los usuarios, suministrados a los operadores postales para ser consignados en bases de d

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 11)

ARTÍCULO 2.2.3.4. PROMOCIONES Y OFERTAS. De conformidad con lo dispuesto en el Código de Comercio del momento en que fue puesta en conocimiento de los potenciales usuarios.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que da intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones del cual se divulguen. Cuando el usuario adquiera una promoción u oferta, el operador deberá informarle sobre las co suministro de dicha información.

En todo caso, la empresa deberá almacenar las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricc

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas a los usuarios, a través de cualquiera de los mecanismos d momento de la adquisición de la promoción u oferta por parte del usuario.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 12)

SECCIÓN 4.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.2.4.1. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS. Sin perjuicio de las que por vía general

2.2.4.1.1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la nc

2.2.4.1.2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.

2.2.4.1.3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrat

2.2.4.1.4. Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.

2.2.4.1.5. Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 13)

ARTÍCULO 2.2.4.2. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES. En atención a lo siguientes obligaciones:

2.2.4.2.1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

2.2.4.2.2. Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador

2.2.4.2.3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efect

a. Objetos cuyo trasporte esté prohibido por la Ley.

b. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

c. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público

d. Animales vivos.

e. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preci parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.

f. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.

g. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Un

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514866 de 2024

Concepto CRC 506844 de 2019

2.2.4.2.4. Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Reg

PARÁGRAFO. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objet condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 14)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514866 de 2024

ARTÍCULO 2.2.4.3. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS. Cuando un operador p corresponda al contenido declarado, se invitará al usuario remitente a que lo abra, y si éste se resistiere a hacerlo, se

De ser previsible la comisión de un delito se acudirá inmediatamente a las autoridades de policía o a la Fiscalía Gener

Cuando el operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibid autorización para abrir el objeto postal.

En caso de que el usuario contactado se negare a la solicitud, el operador postal no está obligado a cursar dicho envíc

Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contacta postal prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.4.2.3 del TÍTULO II.

De tratarse de un objeto prohibido, el operador podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento que para

Concordancias

Resolución MINTIC 1822 de 2018; Art. 6o.

En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, el operador deberá entregar el objeto al usuario des

El operador dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente o en su defecto al
en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 15)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 522152 de 2022

SECCIÓN 5.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES POSTALES

ARTÍCULO 2.2.5.1. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS POSTALES. <Artículo modifi
en el ARTÍCULO 2.2.2.1 del TÍTULO II, los operadores postales tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuari

2.2.5.1.1. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las co
solicitudes de indemnización.

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de
suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C
19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s
suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C
se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, asociados con el deber de
efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de novier

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de
los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de
agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant
general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Numeral suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspe
Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de s se encuentren disponibles.'.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 20

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.1.1)

2.2.5.1.2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones administrativas, co

2.2.5.1.3. Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones an

2.2.5.1.4. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con lo previsto en el a

2.2.5.1.5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propia

2.2.5.1.6. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan p

2.2.5.1.7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

2.2.5.1.8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.5.1. Sin perjuicio de las demás obligaciones contractuales y legales, y aquéllas previstas en el ARTÍ

2.2.5.1.1. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las co solicitudes de indemnización.

2.2.5.1.2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones a

2.2.5.1.3. Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones

2.2.5.1.4. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de in

2.2.5.1.5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o pro

2.2.5.1.6. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultar

2.2.5.1.7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

2.2.5.1.8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas co

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 16 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

SECCIÓN 6.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.2.6.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, siguientes derechos:

2.2.6.1.1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

2.2.6.1.2. El respeto a la intimidad.

2.2.6.1.3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

2.2.6.1.4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.

2.2.6.1.5. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideracic

2.2.6.1.6. La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refie

2.2.6.1.7. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

2.2.6.1.8. La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modifica por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 500139 de 2024

2.2.6.1.9. La prestación permanente de los servicios postales.

2.2.6.1.10. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

2.2.6.1.11. La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solici

2.2.6.1.12. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 17)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 71479 de 2011

ARTÍCULO 2.2.6.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. <Artículo modificado por el artículo 9 de la 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remi

2.2.6.2.1. La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.

2.2.6.2.2. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.

2.2.6.2.3. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa qu

2.2.6.2.4. Solicitar las indemnizaciones en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto

2.2.6.2.5. Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las cc

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.6.2. De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Dec

2.2.6.2.1. La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.

2.2.6.2.2. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.

2.2.6.2.3. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa

2.2.6.2.4. Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el ARTÍCULO 2.2.8.3 del TÍTULO II, en los casos de avería,

2.2.6.2.5. Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 18)

ARTÍCULO 2.2.6.3. REEXPEDICIÓN DE LOS ENVÍOS. En la solicitud de reexpedición de los envíos que efec alfanumérico único asignado por el operador al objeto postal, cuando éste aplique.

Tan pronto como el usuario presente la solicitud de reexpedición del envío postal, el operador deberá informarle la tar del servicio inicialmente contratado, de manera tal que el usuario pueda tomar la decisión de desistir o no de tal solicit

Cuando se trate de reexpediciones internacionales, se deberán tener en cuenta las disposiciones aduaneras aplicable

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 19)

ARTÍCULO 2.2.6.4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS. De conformidad con lo previsto en la Le sus usuarios destinatarios los siguientes derechos:

2.2.6.4.1. Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del serv

2.2.6.4.2. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara

Doctrina Concordante

Concepto CRC 518913 de 2023

2.2.6.4.3. Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del r

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, asociados con el deber artículo 6 de la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras d

Consultar lo ordenado en el artículo 7.

g

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, asociados con el deber artículo 13 de la Resolución 6183 de 26 de febrero de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de l de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras d

Consultar lo ordenado en el artículo 14.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este numeral, por el artículo 13 de la F Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del co Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

Consultar lo ordenado en el artículo 14 de la Resolución 6113 de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Numeral suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 3 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspe Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de a

'ARTÍCULO 4. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 3 de la presente Resolución, todos los ope dichos operadores deberán dejar constancia del rechazo y de los motivos.'.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 22

2.2.6.4.4. Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando c

2.2.6.4.5. Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de ma

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 20)

SECCIÓN 7.

ATENCIÓN AL USUARIO, PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

ARTÍCULO 2.2.7.1. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar pqrs relacionados

Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentac

El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedir

Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 21 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

ARTÍCULO 2.2.7.2. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resoluc indemnizaciones, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimie ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contenci

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (3 pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la soli

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502689 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.7.2. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocim de 2009.

Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconoc deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de l

En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los tre recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presenta

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 22 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

ARTÍCULO 2.2.7.3. FORMA DE PRESENTACIÓN. **<Ver SUSPENSIÓN parcial de este artículo en Notas de** tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por los operadores postales.

Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, indep destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.

Los operadores de los servicios postales deberán tener disponibles formatos de presentación de PQR y solicitudes de sin que el operador pueda solicitar información adicional a la indicada anteriormente. Lo anterior sin perjuicio del derec

En las solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificaci los que el usuario no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de i documentos adicionales.

Cuando se presenten PQR y solicitudes de indemnización en forma verbal, el operador postal se encuentra facultado

La respuesta por parte del operador postal, puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad

El operador postal deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo constancia de la presentación de la PQR o hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 23)

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, ha Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 9.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la for respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usu regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hast Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 16.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

Consultar lo ordenado en el artículo 16 de la Resolución 6113 de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido en relación con *'los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación po otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios'* hasta el 31 de ma servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictar

'ARTÍCULO 6. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 5 de la presente Resolución, todos los c propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 24

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.1.1)

ARTÍCULO 2.2.7.4. FORMALIDADES. **<Ver SUSPENSIÓN parcial de este artículo en Notas de Vigencia>** C formalidades:

2.2.7.4.1. Las PQR y solicitudes de indemnización serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el

2.2.7.4.2. Los operadores postales deben informar a los usuarios, sobre su derecho a presentar PQR y solicitudes de TÍTULO II.

2.2.7.4.3. Cuando el operador postal decida una PQR o solicitud de indemnización presentada por un usuario, deberá

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 24)

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, ha Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 9.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la for respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usu regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hast Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 16.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

Consultar lo ordenado en el artículo 16 de la Resolución 6113 de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido en relación con *'los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación po otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios'* hasta el 31 de ma servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictar

'ARTÍCULO 6. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 5 de la presente Resolución, todos los c propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 24

ARTÍCULO 2.2.7.5. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los usua

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente del internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro

El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuer

PARÁGRAFO. Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 25)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 520777 de 2022

ARTÍCULO 2.2.7.6. REGISTRO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores postales deben llev
cual se identifique: el nombre, identificación y la dirección del usuario; la fecha de presentación; el Código Único Numé

PARÁGRAFO 1. Los operadores deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, un Código Único Numéri
Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQRs presentadas por escrito, el operador deberá entregar

PARÁGRAFO 2. Los rangos de numeración de los Códigos Únicos Numéricos, serán administrados y asignados a los

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 26)

Concordancias

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 3.2.2)

ARTÍCULO 2.2.7.7. SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los usuarios que hayan
mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado por el operador al momento de la presentaci

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 27)

ARTÍCULO 2.2.7.8. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Las decisiones proferidas por los operadores postales e

a. Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR o solicitud de indemnización.

b. La descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de los hechos.

c. Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión.

d. Recursos que proceden contra la decisión.

e. Forma y plazo para interposición de recursos.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 28)

ARTÍCULO 2.2.7.9. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. <Ver SUSPENSIÓN parcial de este artículo en N
dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los

Los operadores postales podrán determinar como mecanismos alternos de notificación, el servicio de mensajería expr
decisión por parte del usuario. Dichos mecanismos deberán cumplir los requisitos que para tales efectos determine la

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas a partir de la fecha y hora en que el usuario ac
Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que la modifique, complemente o sustituya.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnizació
de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto.

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, ha Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 9.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la for respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usu regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hast Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 16.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la fo respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los us carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de noviembre de 2020.

Consultar lo ordenado en el artículo 16 de la Resolución 6113 de 2020.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido en relación con *'los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación po otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios'* hasta el 31 de ma servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictar

'ARTÍCULO 6. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 5 de la presente Resolución, todos los c propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5587 de 2019, 'por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1. el Diario Oficial No. 50.833 de 11 de enero de 2019.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 24

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.7 y ss)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527484 de 2023

Concepto CRC 506604 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.7.9. Las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una PQR o solicitud de inde
o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los operadores postales podrán determinar mecanismos alternos de notificación, los cuales garanticen de ma
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemniza
oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se surtirán de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Códig

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 29 - modificado por la Resolución 3985 de 2012)

ARTÍCULO 2.2.7.10. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. I
ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización s
indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de
Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 30 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

ARTÍCULO 2.2.7.11. RECURSOS. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

2.2.7.11.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles
mencionados en el numeral 2.2.7.4.2 del ARTÍCULO 2.2.7.4 del TÍTULO II. Dicho recurso será radicado en la Oficina

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en la

El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adopta
de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2.2.7.11.2. Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, e
respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los

Concordancias

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.8)

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a. Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección
interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por

b. Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la
lo menos seis (6) meses.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 31 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

ARTÍCULO 2.2.7.12. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Los operadores postales deben disponer de o
tramitar y responder las pqr y solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios. para tal fin, los ope

convenios con sus distribuidores comerciales o con otros operadores postales, puntos virtuales de atención o cualquie

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 32)

Concordancias

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.1.1)

ARTÍCULO 2.2.7.13. LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Para la presentación de PQR y solicitudes de indemn
mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al operador.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 33)

ARTÍCULO 2.2.7.14. SUMINISTRO Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Los operadores postales debe
de indemnización, así como todos los documentos que utilicen para la prestación del servicio, por un lapso de tres (
técnico adecuado se garantice su reproducción exacta.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 34)

ARTÍCULO 2.2.7.15. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. Los operadores de servicios postales deberán
al usuario que se enuncian a continuación:

2.2.7.15.1. Los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en la atención a los usuarios, de acuerdo con l

2.2.7.15.2. Las quejas más frecuentes presentados por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para

PARÁGRAFO. La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones que considere pertinentes, co
identificados por parte de dicha Entidad a partir del análisis de la información publicada con fundamento en el present

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 35 - modificado por la Resolución CRC 3985 de 2012)

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de
suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C
19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 5.

- Se amplía hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de este literal, asociados con el deber de s
suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución C
se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.601 de 27 de febrero de 2021.

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 28 de febrero de 2021 la suspensión de los efectos de este artículo, asociados con el deber de
efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina', publicada en el Diario Oficial No. 51.514 de 30 de novier

Consultar lo ordenado en el artículo 12.

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de
los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de
agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5955 de 2020, mediant
general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

- Artículo suspendido hasta el 31 de mayo por el artículo 1 de la Resolución 5955 de 2020, 'por la cual se suspe Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.276 de 3 de a

'ARTÍCULO 2. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 1 de la presente Resolución, todos los oper puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de e página principal de su sitio web y en las aplicaciones (si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de su se encuentren disponibles.'.

Concordancias

Resolución CRC 6058 de 2020; Art. 20

Circular SUPERINDUSTRIA 3 de 2021 (C. ÚNICA 2.1.4)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514866 de 2024

ARTÍCULO 2.2.7.16. DEFENSOR DEL USUARIO DE SERVICIOS PERTENECIENTES AL SERVICIO POSTAL

derechos de los usuarios de servicios postales que establece el Capítulo 2 del Título II de la presente resolución, el C de solución de controversias relacionadas con la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universa

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6128 de 2020, 'por la cual se fijan los aspectos técnicos, lo Oficial No. 51.542 de 29 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 2.2.7.17. DISPONIBILIDAD DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AÑ PÚBLICO EL OPERADOR POSTA

la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los puntos de atención al público del C cual debe cumplir los siguientes requisitos:

a) El horario de atención al público debe estar comprendido entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m.

b) El OPO deberá publicar en su página web los horarios de atención al público, en un lugar visible.

c) El OPO deberá publicar en un lugar visible en todos sus puntos su horario de atención al público.

d) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se pueda cumplir el mínimo de ocho (8) horas diarias de disponibilida permita justificar dichas circunstancias ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Adicionalmente, los puntos de atención al público del Operador Postal Oficial deben estar plenamente identificados y u

Notas de Vigencia

- Plazo de entrada en vigencia de este artículo prorrogado hasta el 1 de septiembre de 2021, por el artículo 1 de la contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de l mayo de 2021.

- Plazo de entrada en vigencia de este artículo prorrogado hasta el 1 de junio de 2021, por el artículo 9 de la Res contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la febrero de 2021.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6128 de 2020, 'por la cual se fijan los aspectos técnicos, lo Oficial No. 51.542 de 29 de diciembre de 2020. Este artículo rige a partir del 1 de marzo de 2021 (Art. 9).

SECCIÓN 8.

RÉGIMEN INDEMNIZATORIO

ARTÍCULO 2.2.8.1. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolució

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.8.1. Los envíos postales una vez recibidos por el operador postal y en tanto no lleguen al destinatari
o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el ca

PARÁGRAFO. Las reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con e

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 36)

ARTÍCULO 2.2.8.2. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.8.2. Los operadores postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de pre

2.2.8.2.1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o a

2.2.8.2.2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establ

2.2.8.2.3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el con
incumplimiento alegado.

2.2.8.2.4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario pa
postal.

2.2.8.2.5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) dí

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 37)

ARTÍCULO 2.2.8.3. INDEMNIZACIONES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.8.3. Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan c
siguientes reglas de indemnización:

2.2.8.3.1. Servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario: No habrá lugar a indemnización.

2.2.8.3.2. Servicio de correo internacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será la q

2.2.8.3.3. Servicios postales de pago nacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnizaci

2.2.8.3.4. Servicios postales de pago internacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemni

2.2.8.3.5. Servicio de correo prioritario: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (

2.2.8.3.6. Envío con valor declarado: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5)

2.2.8.3.7. Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o aver
envío.

2.2.8.3.8. Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior: La indemnización por concepto de pérdida, e
el valor asegurado del envío.

2.2.8.3.9. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009 debe

a. Los servicios de correo nacional e internacional no registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2

b. Los servicios de envío de correo internacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.

c. Los servicios financieros de correo nacional aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.3.

d. Los servicios especiales del correo nacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.

e. Los servicios especiales de correo nacional asegurado aplicarán la indemnización prevista en el numeral 2.2.8.3.

f. Los servicios de correo expreso y mensajería especializada nacional aplicarán la indemnización prevista en el num

g. El servicio de mensajería especializada con conexión con el exterior aplicará la indemnización prevista en el num

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 38)

ARTÍCULO 2.2.8.4. DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resoluci

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.8.4. Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este último contactará al
devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 39)

SECCIÓN 9.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 2.2.9.1. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE L previstas en las Leyes aplicables y las previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II. Las limitaciones no serán oponibles

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 40)

ARTÍCULO 2.2.9.2. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO II se cor de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicio según corresponda.

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 41)

ARTÍCULO 2.2.9.3. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.2.9.3. Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO. La implementación del Código Único Numérico -CUN- de que tratan los parágrafos 1 y 2 del ARTÍCU

(Resolución CRC 3038 de 2011, artículo 42 - modificado por la Resolución 3986 de 2012)

CAPÍTULO 3.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2.3.1.1. OBJETO. <Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020>

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.1.1. El CAPÍTULO 3 del TÍTULO II establece las condiciones aplicables por parte de los proveedores el fin de hacer efectivos los derechos de los usuarios y maximizar el bienestar de los mismos de acuerdo con lo prev

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 1)

ARTÍCULO 2.3.1.2. DERECHO DEL USUARIO A RECIBIR LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA. <Capítulo derogad

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.1.2. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a ser compensados de manera au

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 2)

ARTÍCULO 2.3.1.3. OBLIGACIÓN DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SER

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.1.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran obligados a el CAPÍTULO 3 del TÍTULO II.

Las disposiciones aquí contenidas se entenderán incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de te del 'Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio' que debe contener el Contrato de Pre numeral.

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 3)

SECCIÓN 2.

TIPOS DE COMPENSACIÓN

ARTÍCULO 2.3.2.1. TIPOS DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVIC

Notas de Vigencia

- Capítulo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso d 2.3.2.1.2.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.3.2.1. <Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigui

2.3.2.1.1. Compensación automática individual. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servicios de

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.2.1. Para efectos del presente capítulo, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación

2.3.2.1.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA INDIVIDUAL. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y serv
su red.

2.3.2.1.2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA PROMEDIO. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servic

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 4)

ARTÍCULO 2.3.2.2. APLICACIÓN ALTERNATIVA DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA PROMEDIO. <Artícul

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.2.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles podrán, de manera alter
móviles. En todo caso, a partir del 1º de enero de 2015, será obligatorio para los proveedores de redes y servicios d

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 5)

ARTÍCULO 2.3.2.3. DEBER DE INFORMACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR D

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.2.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán informar a la C
deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles de conformidad con las reglas establecidas en el

Para efectos de monitorear el proceso de implementación de la compensación elegida, dentro de los quince (15) dí
TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN para cada uno de dichos meses, conforme al tipo de compensación que in

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 6)

ARTÍCULO 2.3.2.4. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA. <Artículo derogad

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.3.2.4. A partir del 1° de enero de 2014, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones redes móviles.

(Resolución CRC 4296 de 2013, artículo 11)

CAPÍTULO 4.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA

SECCIÓN 1.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES

ARTÍCULO 2.4.1.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. <Artículo derogado por el artículo 80

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.4.1.1. Los contratos con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anteriorida la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos.

En caso de terminación anticipada del contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán s terminación. Esta información deberá ser suministrada a través de los mecanismos obligatorios de atención al usua

A partir del 1° de julio de 2014 los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán incluir en la factura

a. Precio de venta total del equipo terminal móvil,

b. Valor del pago inicial realizado por el usuario por el equipo terminal móvil,

c. Valor correspondiente al descuento sustancial asociado a una tarifa especial y/o descuento por concepto de subs

d. Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima,

e. Valor a pagar por terminación anticipada teniendo en cuenta para ello la fecha de corte (día, mes y año) del perio

(Resolución CRC 4444 de 2014, artículo 6)

ARTÍCULO 2.4.1.2. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo terminales móviles, así como de adoptar las reglas que se consideren necesarias para la efectiva protección de los de

(Resolución CRC 4444 de 2014, artículo 7)

Concordancias

Concepto CRC 520861 de 2022

SECCIÓN 2.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJAS Y TELEVISIÓN POR S

ARTÍCULO 2.4.2.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. Los contratos de prestación de serv presente Acto Administrativo, seguirán vigentes conforme fueron pactados. Los proveedores de servicios de comunica

A los seis (6) meses de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, los proveedores de servicios de c permanencia mínima la siguiente información: (i) el valor total del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor mensual que debe pagar el usuario al operador por concepto del valor del cargo por conexión subsidiado o financiado fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; y (iv) el valor a pagar por

(Resolución CRC 4930 de 2016, artículo 6)

Notas del Editor

- Para la contabilización del tiempo establecido en este artículo, debe tenerse que entró rige a partir del 29 de octub

Concordancias

Resolución CRC 5111 de 2017; Art. 1 (2.1.4.1)

Resolución CRC 5050 de 2016; Art. 2.1.4.1

ARTÍCULO 2.4.2.2. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo conceptos incluidos en los mismos.

(Resolución CRC 4930 de 2016, artículo 7)

Concordancias

Concepto CRC 520861 de 2022

CAPÍTULO 5.

MODELOS DEL CONTRATO ÚNICO

SECCIÓN 1.

CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

ARTÍCULO 2.5.1.1. OBJETO. La SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 5 tiene por objeto regular el contenido y formato c respetar sus derechos.

Los formatos adoptados mediante el presente CAPÍTULO recogen los principales aspectos de la relación proveedor-u del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el proveedor de acuerdo con la le

(Resolución CRC 4625 de 2014, artículo 1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 522813 de 2023

ARTÍCULO 2.5.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en el presente CAÍTULO serán ap 2.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO. Las modificaciones que se realizan al régimen de protección de los usuarios de servicios de comuni servicios de telecomunicaciones, en lo que les resulte aplicable.

(Resolución CRC 4625 de 2014, artículo 2)

ARTÍCULO 2.5.1.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de tele

2.5.1.3.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles, en la modalidad de pospago, de acuerdo con las obligaciones pr

2.5.1.3.2. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación juríd que implique la novación de las obligaciones contractuales.

(Resolución CRC 4625 de 2014, artículo 3)

ARTÍCULO 2.5.1.4. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.5.1.4. La adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones implementados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a más tardar el 1º de junio de 2015

(Resolución CRC 4625 de 2014, artículo 10)

SECCIÓN 2.

CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y/O TELEVIS

Notas de Vigencia

- Sección adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 20

ARTÍCULO 2.5.2.1. OBJETO. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo text por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para er

El Formato 2.3.2. contenido en el Anexo 2.3 de "Anexos Título II" recoge los principales aspectos de la relación op particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el operador de acuer

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 20

Doctrina Concordante

Concepto CRC 500730 de 2024

Concepto CRC 517552 de 2023

ARTÍCULO 2.5.2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 515 telecomunicaciones y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el moc

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 2(

ARTÍCULO 2.5.2.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión p

2.5.2.3.1. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con la

2.5.2.3.2. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurí que implique la novación de las obligaciones contractuales.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contra Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título 'Anexos Título II' de la Resolución número CRC 5050 de 2(

CAPÍTULO 6.

OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL.

Notas de Vigencia

- Enunciado modificado por el artículo 6 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas dispos móviles', publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

CAPÍTULO 6.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2.6.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo t aplicables a la operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia. Las disposiciones estableci Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración, así como a los demás agentes involucrados en las con acuerdo con el ámbito de aplicación contemplado en el Capítulo 6 del Título II

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 80302 de 2011

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.1.1. El objeto del presente CAPÍTULO en el marco de lo previsto en la Ley 1245 de 2008, es estab
disposiciones establecidas en el presente CAPÍTULO aplican a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Te
agentes involucrados en las comunicaciones con destino a números portados, a aquéllos que sean responsables d
II.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.1.2. CATEGORÍAS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA. Los <Artículo modificado por el artículo 12
Geográfica ofrecerán a los usuarios la posibilidad de portar su número respecto de las siguientes categorías, así:

2.6.1.2.1. Portabilidad de Numeración de Redes: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asig

2.6.1.2.2. Portabilidad de Numeración de Servicios: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones c

2.6.1.2.3. Portabilidad de Numeración UPT: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignata

La portación se aplicará al Número Nacional Significativo N(S)N al que hace referencia el artículo 2.2.12.2.1.4 del D
intramodal en cada una de las categorías

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 12 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517342 de 2023

Concepto CRC 515618 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.1.2. Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de Numeración

2.6.1.2.1. Portabilidad de Numeración de Redes: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones
Numérica establecida en el ítem 7 del ARTÍCULO 2.6.8.1 del TÍTULO II.

2.6.1.2.2. Portabilidad de Numeración de Servicios: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones

2.6.1.2.3. Portabilidad de Numeración UPT: A los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asigna

La portación se aplicará al Número Nacional Significativo N(S)N al que hace referencia el artículo 2.2.12.2.1.4 del D
intramodal en cada una de las categorías.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 2)

SECCIÓN 2.

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 2.6.2.1. PRINCIPIOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. Son principios de la Portabilidad Numérica

2.6.2.1.1. Eficiencia. La implementación y operación de la Portabilidad Numérica por parte de los Proveedores de Red

2.6.2.1.2. Igualdad. La atención a las Solicitudes de Portación se llevará a cabo en las mismas condiciones aplicadas

2.6.2.1.3. Neutralidad tecnológica. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones podrán adoptar libr términos previstos en la Ley 1245 de 2008.

2.6.2.1.4. Transparencia. La información referente a la Portabilidad Numérica, y en especial los actos derivados de la i

2.6.2.1.5. No discriminación. Todos los agentes que participen en el Proceso de Portación están obligados a dar un Redes y Servicios de Telecomunicaciones están obligados a enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunica

2.6.2.1.6. Promoción de la competencia. La Portabilidad Numérica se implementará en un escenario de libre y leal cor competencia en condiciones de igualdad.

2.6.2.1.7. Eficacia. Los agentes que intervienen en el Proceso de Portación deben adelantar todas las acciones neces

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 4)

ARTÍCULO 2.6.2.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. <Artícu TÍTULO II son derechos de los Usuarios de los servicios a los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II

2.6.2.2.1 <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Sc obligaciones insolutas y la devolución de equipos, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar. Al solicitar la con el Proveedor Receptor

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

2.6.2.2.1. Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanenci devolución de equipos, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del ARTÍCULO 2.1.8. terminación del contrato con el Proveedor Donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Provee

2.6.2.2.2. Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar su

2.6.2.2.3. Tener garantía de privacidad de la información suministrada en su Solicitud de Portación.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515189 de 2020

2.6.2.2.4. Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, por p

2.6.2.2.5. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Elegir

Notas de Vigencia

- Numeral 2.6.2.2.5 modificado a partir del 1 de mayo de 2024 por el artículo 7 de la Resolución 7285 de 2024 disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

2.6.2.2.5. .Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condicion

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.2.2. Sin perjuicio de los derechos generales previsto en el CAPÍTULO 1, del TÍTULO II son derechos

2.6.2.2.1. Solicitar la Portación de su número, aun cuando el mismo se encuentre sujeto a cláusulas de permanenci devolución de equipos, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del ARTÍCULO 2.1.8. terminación del contrato con el Proveedor Donante y dará lugar a la celebración de un nuevo contrato con el Prove TÍTULO II y, en especial, en el ARTÍCULO 2.6.4.3 del mismo.

2.6.2.2.2. Recibir información de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones respecto del derecho de portar

2.6.2.2.3. Tener garantía de privacidad de la información suministrada en su Solicitud de Portación.

2.6.2.2.4. Estar informado acerca del Proceso de Portación y del estado del trámite de su Solicitud de Portación, po

2.6.2.2.5. Elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condicion

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 5)

ARTÍCULO 2.6.2.3. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. telecomunicaciones a los que hace referencia el artículo 2.6.1.2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II las siguientes:

2.6.2.3.1. Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor, incl Donante.

2.6.2.3.2. Seguir los procedimientos definidos para adelantar el Proceso de Portación del número.

2.6.2.3.3. Abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Portaci

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7151 de de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones d Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023 (Art. 7).

- Artículo modificado por el artículo 14 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.6.2.3. <Artículo modificado por el artículo 14 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sig
siguientes:

2.6.2.3.1. Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor. En
se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de dicha solicitud. Lo anterior sin perjuicio de los demás

2.6.2.3.2. Seguir los procedimientos definidos para adelantar el Proceso de Portación del número.

2.6.2.3.3. Abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Porta

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.2.3. A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica y sin perjuicio de las obliga
los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II las siguientes:

2.6.2.3.1. Cumplir con sus obligaciones contractuales asociadas al Proveedor Donante y al Proveedor Receptor, inc
la sustituya, modifique o complemente. En consecuencia, para ejercer el derecho a portar su número, el usuario d
solicitud. Lo anterior sin perjuicio de los demás cargos que se puedan generar hasta la activación de la ventana de

2.6.2.3.2. Seguir los procedimientos definidos para adelantar el Proceso de Portación del número.

2.6.2.3.3. Abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Porta

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 6 - modificado por la Resolución 3051 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.2.4. DERECHOS DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIO
2.6.1.2 del TÍTULO II los siguientes:

2.6.2.4.1. Recibir Usuarios provenientes de otros Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones en razón
lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II.

2.6.2.4.2. Efectuar el cobro del servicio de portación a los Usuarios, de conformidad con lo previsto en el ARTÍCULO 2

2.6.2.4.3. Recibir trato no discriminatorio de parte de todos los agentes que participen del Proceso de Portación.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 533271 de 2024

Concepto CRC 533262 de 2024

2.6.2.4.4. <Numeral modificado a partir del 1 de mayo de 2025 por el artículo 15 de la Resolución 7684 de 2025. El te
en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 7)

ARTÍCULO 2.6.2.5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNIC
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geo
implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes:

2.6.2.5.1. Obligaciones frente a la operación de la Portabilidad Numérica:

2.6.2.5.1.1. Realizar la adecuación de sus redes y sistemas, y asumir los costos de la misma, garantizando su adecua

2.6.2.5.1.2. Definir conjuntamente las condiciones para la contratación del ABD teniendo en cuenta los criterios de efic

2.6.2.5.1.3. Suscribir los respectivos contratos con el administrador de la BDA seleccionado.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 519143 de 2022

2.6.2.5.1.6. Incluir en su Oferta Básica de Interconexión, cuando se preste el servicio de tercerización de la consulta a o sustituya.

2.6.2.5.1.7. Enrrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia y desde números p

2.6.2.5.1.8. Cuando un proveedor asignatario de numeración geográfica manifieste su intención de implementación o tipo de dilación injustificada o trato discriminatorio.

2.6.2.5.2. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

2.6.2.5.2.1. Suministrar en todo momento a los usuarios, a través de las oficinas de atención al cliente, páginas web y

2.6.2.5.2.2. Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del P insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, de acuerdo con lo previsto e

2.6.2.5.2.3. Acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro del

2.6.2.5.2.4. Suministrar directamente o a través del ABD la información requerida por la CRC en los términos solicitad

2.6.2.5.2.5. Respetar la fecha elegida por el usuario para hacer efectiva la portación, de conformidad con los plazos pr

2.6.2.5.2.6. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación y establecer e implementar conjunta Proveedor Receptor como la solicitud en sí misma. Los Proveedores deben garantizar que los números únicos de id nuevos proveedores.

2.6.2.5.2.7 <Numeral adicionado por el artículo 2 de Resolución 7151 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Realiz previamente al usuario) y virtuales de atención al usuario (página web del proveedor), dirigidas a sus usuarios relacior

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 2 de Resolución 7151 de 16 de junio de 2023, 'por la cual se modifican disposi en el Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023 (Art. 7).

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524867 de 2023

2.6.2.5.3. Obligación del Proveedor Donante:

2.6.2.5.3.1. Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de m

2.6.2.5.3.2. <Numeral modificado a partir del 1 de mayo de 2025 por el artículo 16 de la Resolución 7684 de 2025. El t

2.6.2.5.3.3. Suministrar de manera ágil información veraz relativa al cumplimiento de las obligaciones de pago del usu

2.6.2.5.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad pospago, devolver a través de los mismos mecanismos que descontados los cargos y consumos facturados por el PRST de todos los pagos realizados por el usuario.

La devolución de estos saldos por parte del PRST deberá hacerse a más tardar el décimo día hábil posterior a la fina de acuerdo con los tiempos previstos sobre el particular en el Capítulo 1.

En aquellos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRST deberán prorratear el saldo a favor d

2.6.2.5.4. Obligaciones del Proveedor Receptor:

2.6.2.5.4.1. Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos pr

2.6.2.5.4.2. Mantener informado al usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en esp

2.6.2.5.4.3. Informar claramente al usuario que solicite la portación de su número:

2.6.2.5.4.3.1. Las condiciones del plan a contratar.

2.6.2.5.4.3.2. La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, el deber de dar cumplimiento a las obligaciones

2.6.2.5.4.3.3. La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos termina

2.6.2.5.4.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumidos, de portación en los términos del artículo 2.6.4.1 del Título II, para facilitar la administración del saldo por parte del usua

2.6.2.5.4.4. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación e informar el mismo al ABD.

PARÁGRAFO. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Nu hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008. En un cliente residencial, dicha excepción no le será aplicable a los proveedores en cuestión.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desus numerales 2.6.2.5.1.4 y 2.6.2.5.1.5.

- Numeral 2.6.2.5.1.8. adicionado por el artículo 2 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios

Doctrina Concordante

Concepto CRC 527135 de 2024

Concepto CRC 510248 de 2024

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.6.2.5. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usua Proveedores las siguientes:

2.6.2.5.1. Obligaciones frente a la implementación de la Portabilidad Numérica:

2.6.2.5.1.1. Realizar la adecuación de sus redes y sistemas, y asumir los costos de la misma, garantizando su adec

2.6.2.5.1.2. Definir conjuntamente las condiciones para la contratación del ABD teniendo en cuenta los criterios de e

2.6.2.5.1.3. Suscribir los respectivos contratos con el administrador de la BDA seleccionado.

2.6.2.5.1.6. Incluir en su Oferta Básica de Interconexión, cuando se preste el servicio de tercerización de la consu modifique, adicione o sustituya.

2.6.2.5.1.7. Enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia y desde números

2.6.2.5.1.8. Cuando un proveedor asignatario de numeración geográfica manifieste su intención de implementació ningún tipo de dilación injustificada o trato discriminatorio.

2.6.2.5.2. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

2.6.2.5.2.1. Suministrar en todo momento a los Usuarios, a través de las oficinas de atención al cliente, páginas web

2.6.2.5.2.2. Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del P insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del ARTÍC

2.6.2.5.2.3. Acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro d

2.6.2.5.2.4. Suministrar directamente o a través del ABD la información requerida por la CRC en los términos solicita

2.6.2.5.2.5. Respetar la fecha elegida por el Usuario para hacer efectiva la portación, de conformidad con los plazos

2.6.2.5.2.6. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación y establecer e implementar conjun el Proveedor Receptor como la solicitud en sí misma. Los Proveedores deben garantizar que los números únicos de de nuevos proveedores.

2.6.2.5.3. Obligación del Proveedor Donante:

2.6.2.5.3.1. Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de

2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Usuarios solicitantes durante el Proceso de Por

2.6.2.5.3.3. Suministrar de manera ágil información veraz relativa al cumplimiento de las obligaciones de pago del us

2.6.2.5.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad pospago, devolver a través de los mismos mecanismos que descontados los cargos y consumos facturados por el PRS de todos los pagos realizados por el usuario.

La devolución de estos saldos por parte del PRS deberá hacerse a más tardar el décimo día hábil posterior a la servicio, de acuerdo con los tiempos previstos sobre el particular en el CAPÍTULO 1.

En aquellos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRS deberán prorratear el saldo a favor d

2.6.2.5.4. Obligaciones del Proveedor Receptor:

2.6.2.5.4.1. Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos

2.6.2.5.4.2. Mantener informado al Usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en e

2.6.2.5.4.3. Informar claramente al Usuario que solicite la portación de su número:

2.6.2.5.4.3.1. Las condiciones del plan a contratar.

2.6.2.5.4.3.2. La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, y sus obligaciones generales respecto de sa posibilidad de recuperar lo saldos no consumidos.

2.6.2.5.4.3.3. La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos termi

2.6.2.5.4.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumid trámite de portación en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II, para facilitar la administración del saldo p

2.6.2.5.4.4. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación e informar el mismo al ABD.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunica

PARÁGRAFO 1o. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 20 corporativo o un cliente residencial, dicha excepción no le será aplicable a los proveedores en cuestión.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente adicionado por la Resolución 5322 de 2018:

ARTÍCULO 2.6.2.5. En los términos del ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II, los Proveedores de Redes y Servicios Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Nur

2.6.2.5.1. Obligaciones frente a la implementación de la Portabilidad Numérica:

2.6.2.5.1.1. Realizar la adecuación de sus redes y sistemas, y asumir los costos de la misma, garantizando su adec

2.6.2.5.1.2. Definir conjuntamente las condiciones para la contratación del ABD teniendo en cuenta los criterios de e

2.6.2.5.1.3. Suscribir los respectivos contratos con el administrador de la BDA seleccionado, a más tardar el 15 de c

2.6.2.5.1.4. Formar parte del Comité Técnico de Portabilidad, y asistir a las sesiones del mismo.

2.6.2.5.1.5. Cumplir los plazos dispuestos por la CRC para la implementación de la Portabilidad Numérica.

2.6.2.5.1.6. Incluir en su Oferta Básica de Interconexión, cuando se preste el servicio de tercerización de la consu modifique, adicione o sustituya.

2.6.2.5.1.7. Enrutar, en condiciones no discriminatorias, las comunicaciones que se realicen hacia y desde números

2.6.2.5.1.8. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> fijo-móvil, facilitar y coordinar con dicho proveedor los procesos necesarios para tal fin, sin realizar ningún tipo de di

2.6.2.5.2. Obligaciones generales frente al Proceso de Portación:

2.6.2.5.2.1. Suministrar en todo momento a los Usuarios, a través de las oficinas de atención al cliente, páginas We

2.6.2.5.2.2. Abstenerse de utilizar las obligaciones contractuales como una barrera para el desarrollo efectivo del P insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, en los términos del ARTÍC

2.6.2.5.2.3. Acatar los plazos máximos previstos en la regulación para adelantar las actividades a su cargo dentro d

2.6.2.5.2.4. Suministrar directamente o a través del ABD la información requerida por la CRC en los términos solicita

2.6.2.5.2.5. Respetar la fecha elegida por el Usuario para hacer efectiva la portación, de conformidad con los plazos

2.6.2.5.2.6. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación y establecer e implementar conjun el Proveedor Receptor como la solicitud en sí misma. Los Proveedores deben garantizar que los números únicos de de nuevos proveedores.

2.6.2.5.3. Obligación del Proveedor Donante:

2.6.2.5.3.1. Autorizar la Solicitud de Portación, o rechazarla según las condiciones establecidas en la regulación, de

2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los Usuarios solicitantes durante el Proceso de Por

2.6.2.5.3.3. Suministrar de manera ágil información veraz relativa al cumplimiento de las obligaciones de pago del u

2.6.2.5.3.4. Tratándose de usuarios bajo la modalidad pospago, devolver a través de los mismos mecanismos que descontados los cargos y consumos facturados por el PRS de todos los pagos realizados por el usuario.

La devolución de estos saldos por parte del PRS deberá hacerse a más tardar el décimo día hábil posterior a la servicio, de acuerdo con los tiempos previstos sobre el particular en el CAPÍTULO 1.

En aquéllos casos en los cuales los consumos no sean determinables, los PRS deberán prorratear el saldo a favor d

2.6.2.5.4. Obligaciones del Proveedor Receptor:

2.6.2.5.4.1. Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos

2.6.2.5.4.2. Mantener informado al Usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en e

2.6.2.5.4.3. Informar claramente al Usuario que solicite la portación de su número:

2.6.2.5.4.3.1.Las condiciones del plan a contratar.

2.6.2.5.4.3.2.La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, y sus obligaciones generales respecto de sa posibilidad de recuperar lo saldos no consumidos.

2.6.2.5.4.3.3.La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos termi

2.6.2.5.4.3.4.Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumid trámite de portación en los términos del ARTÍCULO 2.6.4.1 del TÍTULO II, para facilitar la administración del saldo p

2.6.2.5.4.4. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación e informar el mismo al ABD.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunica

PARÁGRAFO 1. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de N hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 200 corporativo o un cliente residencial, dicha excepción no le será aplicable a los proveedores en cuestión.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 8 - modificado por la Resolución CRC 3069 de 2011, 3051 de 2011 y 3003

ARTÍCULO 2.6.2.6. DEBER DE INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELEC

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.2.6. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el AR exacta, veraz y oportuna. Igualmente es obligación de dichos Proveedores remitir la información referida a cada un mismo.

Lo anterior, so pena de la imposición, por parte de la CRC, de las multas establecidas en el numeral 19 del ar incumplimiento a la regulación.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 9)

SECCIÓN 3.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.

Notas de Vigencia

- Enunciado Sección 3. modificado por el artículo 10 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algu redes móviles', publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SECCIÓN 3.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.

ARTÍCULO 2.6.3.1. SOLUCIÓN TÉCNICA PARA LA OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. <Artí
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el artículo 2.6.1.2 del Título II m
cargo de dichos Proveedores.

Para tal efecto se deberán seguir los siguientes lineamientos:

2.6.3.1.1. Los Proveedores a los que hace referencia el numeral 2.6.1.2.1 del artículo 2.6.1.2 del Título II y los
comunicaciones con destino a Números No Geográficos de Redes, de conformidad con el esquema ACQ.

2.6.3.1.2. El enrutamiento de las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geográ
Routing (OR) o ACQ, siempre y cuando aplique el mismo esquema en todas sus relaciones de interconexión.

2.6.3.1.3. El enrutamiento de los mensajes cortos de texto (SMS) provenientes de Carriers Internacionales con destinc
enruta cada SMS con base en el número de destino hacia el PRST asignatario de dicho número, el cual a su vez de
haya sido portado.

PARÁGRAFO 1. El enrutamiento de las llamadas con destino a Números No Geográficos de Servicios y UPT de c
numeración en cumplimiento del artículo 2.2.12.2.3.1 del Decreto 1078 de 2015. En todo caso, los mismos podrán mig

PARÁGRAFO 2. Cuando un proveedor fijo opte por cambiar el esquema de enrutamiento, según lo indicado en el
migración a al menos uno de los proveedores móviles con los que tiene interconexión.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 11 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion
publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Numeral 2.6.3.1.2 modificado por el artículo 3 y Parágrafo 2o. adicionado por el artículo 4 de la Resolución 5322
50.515 de 22 de febrero de 2018.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517342 de 2023

Concepto CRC 515618 de 2023

Concepto CRC 519143 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente mdificado por la Resolución 5322 de 2018:

ARTÍCULO 2.6.3.1. SOLUCIÓN TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. La i
2.6.1.2 del TÍTULO II mediante el esquema All Call Query -ACQ- de dos niveles, en el que se utiliza la Base de Datc

Para tal efecto se deberán seguir los siguientes lineamientos:

2.6.3.1.1. Los Proveedores a los que hace referencia el numeral 2.6.1.2.1 del ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II y
comunicaciones con destino a Números No Geográficos de Redes, de conformidad con el esquema ACQ.

2.6.3.1.2. <Numeral modificado por el artículo 3 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> E
2.6.1.2 se realizará conforme al esquema de enrutamiento de preferencia del proveedor fijo, ya sea Onward Routing

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.6.3.1.2. El enrutamiento de las llamadas provenientes de Números Geográficos con destino a Números No Geogr

---

2.6.3.1.3. El enrutamiento de los mensajes cortos de texto -SMS- provenientes de Carriers Internacionales con dest
cual se enruta cada mensaje corto de texto -SMS- con base en el número de destino hacia el PRS asignatario de
evento que el número de destino haya sido portado.

PARÁGRAFO. El enrutamiento de las llamadas con destino a Números No Geográficos de Servicios y UPT de que
numeración en cumplimiento del artículo 2.2.12.2.3.1 del Decreto 1078 de 2015. En todo caso, los mismos podrán

PARÁGRAFO 2. <Parágrafo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo texto es el sig
migración en un periodo no mayor a un año contado a partir del momento en que informe su intención de migración

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 10 - modificado por la Resolución CRC 3050 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.3.2. ASPECTOS TÉCNICOS. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.3.2. Para efectos de la implementación de la Portabilidad Numérica, la CRC definirá las siguientes e

2.6.3.2.1. Información de señalización y enrutamiento de las comunicaciones para la interconexión de redes.

2.6.3.2.2. Uso de interfaces y sistemas de soporte de arquitecturas abiertas con protocolos estandarizados de comu

2.6.3.2.3. Tratamiento de errores en el enrutamiento.

2.6.3.2.4. Índices de calidad de servicio para enrutamiento de llamadas, de conformidad con la normativa aplicable

2.6.3.2.5. Características del mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre, de acuerdo con lo previ

2.6.3.2.6. Todas las demás adicionales para la adecuada implementación de la Portabilidad Numérica dentro de los

Las anteriores especificaciones serán informadas al Comité Técnico de Portabilidad al que hace referencia el ART cuales no serán vinculantes para la CRC.

Una vez agotado el procedimiento anterior, la Comisión procederá a establecer las especificaciones técnicas definiti

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 11)

ARTÍCULO 2.6.3.3. RESPONSABILIDADES TÉCNICAS DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS I

Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones tendrá las siguientes responsabilidades:

2.6.3.3.1. Responsabilidad técnica de carácter general. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicacio implementación de la Portabilidad Numérica.

2.6.3.3.2. Responsabilidades técnicas de carácter particular. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunica

2.6.3.3.2.1. Garantizar el enrutamiento de las comunicaciones originadas en su red hacia números portados, y cuando

2.6.3.3.2.2. Disponer de los equipos y medios de transmisión necesarios y suficientes para la comunicación con la seguridad.

2.6.3.3.2.3. Mantener actualizada la BDO, a partir de la información contenida en la BDA.

2.6.3.3.2.4. Garantizar la integridad de la información contenida en la BDO y el adecuado funcionamiento de las interfa

2.6.3.3.2.5. Contar con mecanismos de respaldo y recuperación de la información, tanto de la BDO como de los medi

2.6.3.3.2.6. En el caso de proveedores que ofrezcan a terceros la opción de consulta de BDO, garantizar la entreg Portación de un número, hacia o desde el Proveedor que contrata la tercerización.

2.6.3.3.2.7. Será responsabilidad del PRST asignatario proveer la información suficiente a los Carriers Internacional restricciones y condiciones aplicables en ambiente de portabilidad numérica móvil.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 12 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

- Artículo modificado por el artículo 16 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 2.6.3.3. <Artículo modificado por el artículo 16 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigui

2.6.3.3.1. Responsabilidad técnica de carácter general. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunica garantizar la implementación de la Portabilidad Numérica.

2.6.3.3.2. Responsabilidades técnicas de carácter particular. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunic

2.6.3.3.2.1. Garantizar el enrutamiento de las comunicaciones originadas en su red hacia números portados, y cuan

2.6.3.3.2.2. Disponer de los equipos y medios de transmisión necesarios y suficientes para la comunicación con la seguridad.

2.6.3.3.2.3. Mantener actualizada la BDO, a partir de la información contenida en la BDA.

2.6.3.3.2.4. Garantizar la integridad de la información contenida en la BDO y el adecuado funcionamiento de las inte

2.6.3.3.2.5. Contar con mecanismos de respaldo y recuperación de la información, tanto de la BDO como de los me

2.6.3.3.2.6. En el caso de proveedores que ofrezcan a terceros la opción de consulta de BDO, garantizar la entreg Portación de un número, hacia o desde el Proveedor que contrata la tercerización.

2.6.3.3.2.7. Será responsabilidad del PRS asignatario proveer la información suficiente a los Carriers Internacional restricciones y condiciones aplicables en ambiente de portabilidad numérica móvil.

Adicionalmente, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el num ARTÍCULO 2.6.3.4.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.3.3. A nivel técnico, cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones tenc

2.6.3.3.1. Responsabilidad técnica de carácter general. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunica garantizar la implementación de la Portabilidad Numérica, dentro de los plazos establecidos en el ARTÍCULO 2.6.8.

2.6.3.3.2. Responsabilidades técnicas de carácter particular. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunic

2.6.3.3.2.1. Garantizar el enrutamiento de las comunicaciones originadas en su red hacia números portados, y cuan

2.6.3.3.2.2. Disponer de los equipos y medios de transmisión necesarios y suficientes para la comunicación con la seguridad.

2.6.3.3.2.3. Mantener actualizada la BDO, a partir de la información contenida en la BDA.

2.6.3.3.2.4. Garantizar la integridad de la información contenida en la BDO y el adecuado funcionamiento de las inte

2.6.3.3.2.5. Contar con mecanismos de respaldo y recuperación de la información, tanto de la BDO como de los me

2.6.3.3.2.6. En el caso de proveedores que ofrezcan a terceros la opción de consulta de BDO, garantizar la entreg Portación de un número, hacia o desde el Proveedor que contrata la tercerización.

2.6.3.3.2.7. Realizar los ajustes contractuales a que haya lugar con los Carriers Internacionales, Proveedores de nuevas condiciones que llegaren a surgir entre las partes en virtud de la portabilidad numérica móvil, de manera que Internacionales, a los Proveedores de Contenido, a los PRS de Telefonía Fija y a los Proveedores de Acceso a Inte

Adicionalmente, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el num ARTÍCULO 2.6.3.4.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 12 - modificado por la Resolución CRC 3069 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.3.4. MECANISMO PARA LA CONTENCIÓN DE LOS COSTOS DE INCERTIDUMBRE. <Artículo d

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 19 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicione publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.3.4. A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, los Proveedores de Redes despliegue un mensaje de voz que notifique al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portad

Dicho mensaje deberá cumplir los siguientes requerimientos:

Duración: Mínimo dos (2) segundos.

Contenido: 'Llamada transferida a ('Nombre Comercial o Marca del Proveedor Receptor')'.

Fase: Establecimiento de la llamada.

Emisor: PRS Móvil que consulta la BDA para determinar el enrutamiento de la llamada hacia un número portado.

Se determina que la asociación al nombre comercial deberá corresponder en todo caso al NRN asignado al proveed

Igualmente, a partir de dicha fecha, el Administrador de la Base de Datos deberá habilitar una página web que inclu

PARÁGRAFO 1. Para las llamadas provenientes de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de desplegar el mensaje de voz de que trata el presente Artículo, toda vez que es éste quien realiza la consulta a la ba

PARÁGRAFO 2. Para las llamadas provenientes de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones de mensaje de voz de que trata el presente Artículo.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 13 - modificado por la Resolución CRC 2960 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.3.5. CAMPAÑAS EDUCATIVAS RELATIVAS A MECANISMOS DE CONTENCIÓN DE COSTOS I

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.3.5. Los PRS responsables de la implementación del mecanismo de contención de costos de inc televisiva y de prensa), en las que se explique la forma en que operará el mecanismo de contención de costos de asociadas al deber de divulgación establecido en el referido artículo.

PARÁGRAFO 1. Las condiciones específicas de la campaña de divulgación relativas a los mecanismos de conten previstos en el ARTÍCULO 2.6.10.1 del TÍTULO II, o las disposiciones que lo aclaren, complementen o modifiquen, s

(Resolución CRC 2960 de 2010, artículo 2)

SECCIÓN 4.

ESPECIFICACIONES OPERATIVAS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

ARTÍCULO 2.6.4.1. PROCESO DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 5929 Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Prov

El tiempo que dure cada una de estas etapas será acordado por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecc resolución.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguier todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en el Capítulo 6 del Título II de la present

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado a partir del 1 de mayo de 2024 por el artículo 8 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cua publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2019:

PARÁGRAFO 1o. Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para Título II.

PARÁGRAFO 2o. <Parágrafo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el sigui posterior a dicho plazo, el cual podrá corresponder a cualquier día de la semana. La fecha indicada en la Solicitud de de Portación.

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana d

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación deberán surtirse dentro de los términos establecid

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado a partir del 1 de mayo de 2024 por el artículo 8 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cua publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2019:

PARÁGRAFO 2o. La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos cas indicada en la Solicitud de Portación por parte del usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos estable

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 13 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.. Rige a partir del 1 de julio de 2020.

- Artículo modificado por el artículo 17 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2020:

ARTÍCULO 2.6.4.1. <Artículo modificado por el artículo 17 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigui del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de

Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de tres (3) días hábiles.

PARÁGRAFO 1o. Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2o. La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos cas indicada en la Solicitud de Portación por parte del Usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá se Ventana de Cambio podrá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días hábiles anteriores a la fecha por él indicada.

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos estable

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.1. El Proceso de Portación incluirá las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.

Todo el Proceso de Portación tendrá una duración máxima de cinco (5) días hábiles contada a partir del ingreso de

PARÁGRAFO 1. Todas aquéllas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2. La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquéllos caso indicada en la Solicitud de Portación por parte del Usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá se Ventana de Cambio podrá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días hábiles anteriores a la fecha por él indicada.

Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana

No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación, deberán surtirse dentro de los términos estable

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 14 - modificado por la Resolución CRC 2532 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 7151 de de un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.

El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no a diez (10) minutos. El contenido del mensaje deberá ser el siguiente:

"Su Código NIP es xxxxx y es personal. Se usará para pasar su línea xxxxxxxxxx a (nombre comercial del PRST recep

El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmación

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 7151 de de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones d Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023 (Art. 7).

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.2. Cuando se trate de personas naturales que sean Usuarios de Servicios Móviles, el Proveedo condición de Usuario del número a ser portado.

El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso superior a diez (10) minutos.

El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmació

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 15)

ARTÍCULO 2.6.4.3. SOLICITUD DE PORTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7151 d Solicitud de Portación puede hacerse por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente

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

2.6.4.3.1. Para las personas naturales:

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

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

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517002 de 2023

2.6.4.3.1.3. Autorización del titular de la línea y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea p

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

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el AB

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

2.6.4.3.2.1. Razón social.

2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).

2.6.4.3.2.3. Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.

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

Doctrina Concordante

Concepto CRC 531285 de 2024

Concepto CRC 517002 de 2023

2.6.4.3.2.5. Autorización del representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no se

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

2.6.4.3.2.7. Proveedor Donante.

2.6.4.3.2.8. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el AE

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7151 de de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones de Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023 (Art. 7).

Doctrina Concordante

Concepto CRC 525068 de 2024

Concepto CRC 510248 de 2024

Concepto CRC 514738 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.3. El Proceso de Portación se inicia con la entrega de la Solicitud de Portación por parte del Usu otro medio que determine o convalide la Comisión.

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

2.6.4.3.1. Para las personas naturales:

2.6.4.3.1.1. Nombre completo.

2.6.4.3.1.2. Número del documento de identidad.

2.6.4.3.1.3. Autorización del suscriptor del contrato de servicios de telecomunicaciones tratándose de servicios en la

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

2.6.4.3.1.5. Proveedor Donante.

2.6.4.3.1.6. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el

2.6.4.3.2. Para las personas jurídicas:

2.6.4.3.2.1. Razón social.

2.6.4.3.2.2. Número de Identificación Tributaria (NIT).

2.6.4.3.2.3. Copia del Certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días.

2.6.4.3.2.4. Tratándose de servicios en la modalidad de pospago autorización del representante legal y copia del do

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

2.6.4.3.2.6. Proveedor Donante.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 16)

ARTÍCULO 2.6.4.4. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN. El intercambio de información entre los Proveedores Don seguridad en desarrollo del Proceso de Portación. El contenido de los formatos electrónicos será determinado por la

Una vez recibida la solicitud del Usuario por el Proveedor Receptor, y previa verificación de su disponibilidad téc asignándole un número que la identifique, el cual debe ser único para cada Proceso de Portación y ser emitido Portación.

La asignación del numero único de identificador del proceso por parte del Proveedor Receptor no exime al ABD de su 2.6.7.3 del TÍTULO II.

En ningún caso, el ABD en el proceso de portación, con ocasión del intercambio de información, podrá verificar el cum

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 17 - modificado por la Resolución CRC 3069 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.4.5. VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD POR PARTE DEL ABD. <Artículo modificado por el artí deberá validar los siguientes aspectos:

2.6.4.5.1. NIP de Confirmación y su concordancia con el Número No Geográfico de Redes objeto de portación.

2.6.4.5.2. Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.

2.6.4.5.3. Correspondencia de (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración autorizados por el admini

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 7151 de de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones d Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023 (Art. 7).

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.5. Para efectos de aceptar o rechazar la Solicitud de Portación el ABD, una vez reciba la misma, d

2.6.4.5.1. NIP de Confirmación para personas naturales que sean Usuarios del Servicio Móvil, y su concordancia co

2.6.4.5.2. Existencia de Solicitudes de Portación previas en trámite para el número a portarse.

2.6.4.5.3. Correspondencia del (los) Número(s) Telefónico(s) con los bloques de numeración asignados al Proveedo

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 18)

ARTÍCULO 2.6.4.6. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN POR PARTE DEL ABD. < el ABD en los términos del artículo 2.6.4.5 originará el rechazo de la solicitud de Portación de que se trate, dando p tiempo máximo de sesenta (60) minutos a partir de la presentación de la solicitud.

Si la solicitud de Portación es aceptada por parte del ABD, este enviará al Proveedor Donante la solicitud de Portación

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 14 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.. Rige a partir del 1 de julio de 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.6. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos que deberá validar el ABD en los términos d Proveedor Receptor el rechazo de la Solicitud de Portación, indicando la causa respectiva, en un tiempo máximo de

Si la Solicitud de Portación es aceptada por parte del ABD, éste enviará al Proveedor Donante la Solicitud de Porta misma fue aceptada.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 19)

ARTÍCULO 2.6.4.7. ACEPTACIÓN O RECHAZO POR PARTE DEL PROVEEDOR DONANTE. <Artículo modif
Telecomunicaciones Móviles, para que el Proveedor Donante acepte o rechace la solicitud de Portación el ABD no rec

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:

2.6.4.7.1. <Numeral modificado a partir del 1 de septiembre de 2025 por el artículo 17 de la Resolución 7684 de 2025
persona natural o jurídica, no coincida con el del titular de la línea.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 525068 de 2024

Concepto CRC 526840 de 2023

Concepto CRC 517002 de 2023

2.6.4.7.2. Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) en alguno de los siguientes esta

2.6.4.7.2.1. Desactivada(s) previamente a la solicitud del NIP por los siguientes motivos: orden judicial, terminación
Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella que lo modifique.

2.6.4.7.2.2. Suspendida(s) por solicitud del usuario en los términos de la Sección 8 del Capítulo 1 del Título II de la Re

2.6.4.7.2.3. Aquellas que correspondan a numeración implementada en la red del Proveedor Donante que no ha sido a

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524867 de 2023

2.6.4.7.2.4. Aquellas que correspondan a numeración que no ha sido implementada en la red del Proveedor Donante a

2.6.4.7.3. Cuando el titular de la línea manifieste al Proveedor Donante que no solicitó el proceso de portación. En es
Proveedor Receptor la ocurrencia de este hecho. En el caso que el proceso de portación haya culminado, el Proveed
más tardar el mismo día en el que se efectué la ventana de cambio.

2.6.4.7.4. Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidenc

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Recep
la justificación y prueba de este. El ABD deberá constatar la validez del rechazo a través de los soportes aportados, y
en un plazo no mayor a tres (3) horas hábiles, contado a partir de la recepción de la respectiva comunicación.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 525068 de 2024

El Proveedor Donante remitirá al ABD como soporte del rechazo de la solicitud, en formato electrónico, los siguientes

i) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. de este artículo, la prueba mediante la
se deberá incluir la última factura expedida por el Proveedor Donante.

ii) Cuando se trate de solicitudes de portación de línea(s) que se encuentre(n) dentro de los estados del numeral 2.6.4
de su operación, y en los mismos deberá constar, por lo menos la siguiente información:

a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las caracterí

b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.

Adicionalmente, para cada uno de los eventos señalados en los numerales 2.6.4.7.2.1 a 2.6.4.7.2.4 se deberá contar

c. En el evento de que se trate de una línea desactivada antes de la solicitud del NIP, la indicación del estado de la lín

d. En el evento de que se trate de una línea suspendida por solicitud del usuario, la indicación del estado de la línea, caso deberá anexarse la prueba que evidencie la solicitud de suspensión del usuario en donde conste el CUN asignad

e. En el evento de que se trate de una línea con numeración no implementada en la red del Proveedor Donante, la ind

f. En el evento de que se trate de una línea con numeración implementada en la red del Proveedor Donante, pero nc portación se solicita y la indicación del estado de la línea que refleja que no ha sido asignada a un usuario.

iii) Cuando se trate de la causal 2.6.4.7.3. del presente artículo, copia de la manifestación del usuario asociada al CUN

iv) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.4 del presente artículo, el reporte o imag por lo menos, la siguiente información:

a. La identificación del sistema de gestión, de información o de red que corresponda, de conformidad con las caracterí

b. El número de la línea involucrada en la solicitud de la portación.

c. La indicación de que no se ha reportado intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo

Los proveedores deberán garantizar la auditabilidad de los soportes antes referidos y de la información que en ellos se

PARÁGRAFO. Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe rec denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En este cas causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del Proveedor Receptor las causales de rechazo señaladas por el Pro incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso de que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya lu

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 7151 de de 2023, 'por la cual se modifican disposiciones de Diario Oficial No. 52.433 de 21 de junio de 2023. Rige a partir del 5 de junio de 2023, con excepción de las modifica de octubre de 2023 (Art. 7). El artículo 8 de la misma Resolución 7151 de 2023 derogó el numeral 2.6.4.7.4 a partir

- Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.. Rige a partir del 1 de julio de 2020.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 505307 de 2023

Concepto CRC 504932 de 2023

Concepto CRC 514738 de 2022

Concepto CRC 30457 de 2012

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2020:

ARTÍCULO 2.6.4.7. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 5929 de 2020. El nuevo texto es el s solicitud de Portación el ABD no recibe respuesta, se entenderá aceptada la solicitud de Portación y se continuará e

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:

2.6.4.7.1. Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato

2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante,

2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contr
presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del T

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Rec
justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al u

Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentar

i) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedic

ii) Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia d

iii) Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedor

iv) Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha venci

v) Cuando se trate de solicitudes de portación que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existen en la rec

PARÁGRAFO. Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe
podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En
incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del proveedor receptor las causales de rechazo señaladas por el prov
incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que este sea titular se haga
siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.7. El Proveedor Donante dispondrá de un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde el mon
Proveedor Donante, se entenderá aceptada la Solicitud de Portación por parte de este último y se continuará el Proc

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la Solicitud de Portación en los siguientes casos:

2.6.4.7.1. Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato

2.6.4.7.2. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante,

2.6.4.7.3. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.

2.6.4.7.4. Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contr
presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del ARTÍCULO 2.6.2.3 d

La aceptación o rechazo de la Solicitud de Portación debe ser enviada por el Proveedor Donante al Proveedor Rec
justificación y prueba del mismo. A su vez, el Proveedor Receptor deberá informar del rechazo y su justificación al U

Las pruebas que deberá remitir el Proveedor Donante al ABD como soporte del rechazo de la solicitud se presentar

i. Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, copia de la última factura de la respectiva línea expedi

ii. Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, copia

iii. Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude, copia del documento mediante el cual el Proveedo

iv. Cuando se trate de servicios en la modalidad de pospago, la fecha de la última obligación cuyo plazo se ha venc

v. Cuando se trate de solicitudes de portación múltiple que incluyan líneas desactivadas, inactivas o que no existe inexistencia.

PARÁGRAFO. Para los casos de solicitudes de portación múltiple, si el Proveedor Donante determinara que debe podrá denegar por una sola vez la solicitud de portación de la totalidad de los números contenidos en la misma. En incursos de causal de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos.

Una vez el usuario aclare o subsane a través del proveedor receptor las causales de rechazo señaladas por el prov incluirse los números que han sido debidamente rechazados según las causales expuestas en el presente artículo.

En caso que el usuario expresamente haga la solicitud de que varios números en los que éste sea titular se haga siempre puede portar su número de manera individual, sin perjuicio de las modificaciones contractuales a que haya

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 20 - modificado por la Resolución CRC 3153 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.4.8. PLANEACIÓN DE LA VENTANA DE CAMBIO. <Artículo modificado por el artículo 9 de la R en la cual se dará de baja el Número Portado en el Proveedor Donante y se activará el mismo en el Proveedor Recept

Para efectos de facilitar el proceso de planeación de la ventana de cambio, los Proveedores acordarán la reserva, garantice rapidez en la respuesta al usuario. En todo caso, dicha cantidad deberá ajustarse regularmente de manera conjuntamente la cantidad máxima de números a ser portados cada día calendario cuando se supere el 80% del cupo

En desarrollo de este proceso, el Proveedor Receptor informará al ABD, previa verificación de disponibilidad suminist cambio para la solicitud en cuestión al Proveedor Receptor, e informará de la misma al Proveedor Donante.

Una vez que la fecha y horario de la Ventana de Cambio estén confirmados, el Proveedor Receptor será responsabl Corto de Texto (SMS).

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 7285 de 2024, 'por la cual se adoptan medidas para la pro 52.647 de 23 de enero de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.8. Los Proveedores Donante y Receptor, a través del ABD, deben acordar la fecha y hora de la Usuario no tendrá servicio.

Para efectos de facilitar el proceso de planeación de la ventana de cambio, los Proveedores acordarán la reserva, garantice rapidez en la respuesta al usuario. En todo caso, dicha cantidad deberá ajustarse regularmente de man conjuntamente la cantidad máxima de números a ser portados en cada día hábil cuando se supere el 80% del cupo

En desarrollo de este proceso, el Proveedor Receptor informará al ABD, previa verificación de disponibilidad suminis cambio para la solicitud en cuestión al Proveedor Receptor, e informará de la misma al Proveedor Donante.

Una vez que la fecha y horario de la Ventana de Cambio estén confirmados, el Proveedor Receptor será responsab corto de texto (SMS).

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 21 - modificado por la Resolución 2532 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.4.9. ACTIVACIÓN DEL NÚMERO PORTADO. La Ventana de Cambio tendrá una duración máxim

- De 00:00 horas a 02:00 horas

- De 02:01 horas a 04:00 horas

- De 04:01 horas a 06:00 horas

El Proveedor Donante dispondrá de un tiempo máximo de una (1) hora desde el inicio de la Ventana de Cambio para
Proveedor Receptor realizará en la segunda mitad del tiempo de la Ventana de Cambio la activación de dichos núme

Al finalizar cada uno de los tres períodos de Ventana de Cambio definidos en el presente artículo, el ABD comunicará
parte de los mismos.

El Proveedor Receptor informará al Usuario la activación del servicio, finalizando de esta manera el Proceso de Porta

Con la activación del servicio por parte del Proveedor Receptor se da inicio a la nueva relación contractual con el u
insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, de acuerdo con lo estableci

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 22 - modificado por la Resolución 2596 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.4.10. CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE UN NÚMERO PORTADO. <Artículo modificado por e
cambie de número, o sea dado de baja por el Proveedor Receptor sin realizar una nueva Solicitud de Portación, será

2.6.4.10.1. El Proveedor Receptor, deberá enviar al ABD en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios posterio

2.6.4.10.2. El ABD verificará que el Proveedor Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos Ac

2.6.4.10.3. <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> El
al recibo del mensaje enviado por el Proveedor Receptor, y ponerla a disposición de todos los Proveedores de Redes

Notas de Vigencia

- Numeral 2.6.4.10.3 modificado a partir del 1 de mayo de 2024 por el artículo 10 de la Resolución 7285 de 202
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.647 de 23 de enero de 2024.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5929 de 2020:

2.6.4.10.3. El ABD deberá generar la información diaria de eliminación de números portados de la BDA que reg
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

PARÁGRAFO. El ABD deberá adelantar el procedimiento establecido en los numerales 2.6.4.10.2 y 2.6.4.10.3 del
portados a un proveedor que ha sido desconectado o ha salido del mercado, de manera que tales números sean elimi

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 16 de la Resolución 5929 de 2020, 'por la cual se modifican algunas disposicion
publicada en el Diario Oficial No. 51.247 de 5 de marzo 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.4.10. Cuando el Usuario de un Número Portado cancele el servicio con el Proveedor Receptor, ca número al Proveedor Asignatario de la numeración, de conformidad con el proceso descrito a continuación:

2.6.4.10.1. El Proveedor Receptor, deberá enviar al ABD en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios poste BDA.

2.6.4.10.2. El ABD verificará que el Proveedor Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos

2.6.4.10.3. El ABD deberá generar la información diaria de eliminación de números portados de la BDA que reg Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

De acuerdo con la facultad determinada en el numeral 4º del Artículo 1º de la Ley 1245 de 2008, la Comisión determ

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 23)

SECCIÓN 5.

ASPECTOS ECONÓMICOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

ARTÍCULO 2.6.5.1. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INVERSIONES Y LOS COSTOS. En los términos dispu sufragados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que se refiere el ARTÍCULO 2.6.1 Ley 1245 de 2008, incluyen aquéllos relativos a la comunicación entre la Base de Datos Operativa y la Base de Datos

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 24)

ARTÍCULO 2.6.5.2. ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DEL ABD. Los costos de implementación, gestión, op asignatarios directos de numeración no geográfica que deban implementar el esquema de enrutamiento ACQ o migre

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 25)

ARTÍCULO 2.6.5.3. CARGO POR PORTACIÓN. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, el ABD cobra

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 26)

ARTÍCULO 2.6.5.4. RESPONSABILIDAD DEL PAGO DEL CARGO POR PORTACIÓN. Los Proveedores serán

2.6.5.4.1. Portación Exitosa - Una Solicitud de Portación que resulte en el cambio de Proveedor será sufragada por el

2.6.5.4.2. Portación rechazada sin justa causa - En caso que el Proveedor Donante rechace la Solicitud de Portación anterior, sin perjuicio de las sanciones que por este comportamiento, le sean impuestas por las autoridades de control

2.6.5.4.3. Portación rechazada con justa causa - Una Solicitud de Portación rechazada con justa causa será sufragada

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 27)

ARTÍCULO 2.6.5.5. TARIFA POR PORTACIÓN. El Proveedor Receptor podrá cobrar al Usuario una tarifa por e

Esta tarifa en ningún caso incluirá los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implem debiendo en todo caso estar orientada a costos.

El Proveedor Receptor tendrá en cuenta para la definición de esta tarifa las recomendaciones adicionales que la CRC

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 28)

ARTÍCULO 2.6.5.6. ENRUTAMIENTO Y ASIGNACIÓN DE COSTOS DE CONSULTA Y TRANSPORTE. <Artícu
costos adicionales por transporte a través de la red de un tercero, cuando apliquen, se asignarán de acuerdo con los s

2.6.5.6.1. En el esquema de enrutamiento ACQ, los costos de consulta a la BDO serán asumidos por el proveedor q
entregar la comunicación en el destino, será considerado como el proveedor que origina la comunicación.

2.6.5.6.2. En el esquema de enrutamiento OR, el proveedor fijo responsable de la llamada, o el proveedor móvil que t
cual tiene suscrito un acuerdo de interconexión, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte en los que

2.6.5.6.3. En el esquema de enrutamiento indirecto de mensajes cortos de texto (SMS) al que hace referencia el num
por el proveedor asignatario del número de destino. La remuneración de otros costos, en caso de resultar aplicables, d

PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que los PRST a los que hace referencia el numeral 2.6.1.2.1 del artículo 2.6.1.2 d
texto (SMS), referidos en el numeral 2.6.5.6.3 del presente artículo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a l
junio de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.5.6. Los costos de consulta a la BDO para enrutar cada comunicación y los costos adicionales por tr

2.6.5.6.1. En el esquema de enrutamiento ACQ, los costos de consulta a la BDO serán asumidos por el proveedor
de entregar la comunicación en el destino, será considerado como el proveedor que origina la comunicación.

2.6.5.6.2. En el esquema de enrutamiento OR, los costos de consulta a la BDO y los costos de transporte entre pro
asignatario del número de destino.

2.6.5.6.3. En el esquema de enrutamiento indirecto de mensajes cortos de texto -SMS- al que hace referencia el nu
asumidos por el proveedor asignatario del número de destino. La remuneración de otros costos, en caso de resultar

PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que los PRS a los que hace referencia el numeral 2.6.1.2.1 del ARTÍCULO 2.6.1
de Números Geográficos con destino a Números No Geográficos de Redes que se cursen bajo el esquema de enru

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 29 - modificado por la Resolución CRC 3050 de 2011)

SECCIÓN 6.

COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD

ARTÍCULO 2.6.6.1. NATURALEZA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD - CTP. <Artículo derogado por e

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.1. El Comité Técnico de Portabilidad - CTP, será la instancia permanente de carácter consultivo d
de consulta, y como órgano consultivo el CTP emitirá conceptos no vinculantes para la CRC, en los términos del nu

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 30)

ARTÍCULO 2.6.6.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD. <Artículo derogado por el a

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.2. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ART
de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su condición de organismo de control y vigilancia. Igualm

Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones serán representados en el CTP por el representan
Proveedor no asista a las sesiones del CTP o su representante no tenga poder suficiente, el mismo no tendrá de
Numérica. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes por el incumplimiento por parte del Pro
entidades de vigilancia y control.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 31)

ARTÍCULO 2.6.6.3. SESIÓN DE CONSTITUCIÓN DEL CTP. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolució

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.3. Previa citación de la CRC a los representantes legales de los Proveedores de Redes y Servicios

La sesión de constitución se llevará a cabo con los representantes legales y/o con los apoderados de los Proveedor
del CTP hagan parte del mismo, caso en el cual se entiende que su vinculación extemporánea no afecta de ninguna

De acuerdo con el numeral 8 del artículo 1 de la Ley 1245 de 2008, de manera previa a la sesión de constitución
exigible a todos los Proveedores de Redes y Servicios obligados a la implementación de la portabilidad numérica.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 32)

ARTÍCULO 2.6.6.4. DE LAS SESIONES DEL CTP. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.4. Es obligación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que ha plenamente facultado para votar y comprometerse con los conceptos emitidos por dicha instancia.

Las sesiones del CTP se llevarán a cabo previa citación de sus miembros por la CRC, y conforme al orden del día d otro agente, para efectos de tratar diferentes asuntos de interés de dicho Comité.

Los conceptos que emita el CTP harán parte de los elementos considerados por la CRC en la elaboración de los ac

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 33)

ARTÍCULO 2.6.6.5. MAYORÍA DECISORIA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.5. Las decisiones necesarias para que el CTP emita sus conceptos serán adoptadas por la ma empatada deberán ser presentadas conjuntamente a la CRC.

La falta de pronunciamiento por parte del CTP en ningún caso inhibe o afecta las medidas que deba adoptar la CRC

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 34)

ARTÍCULO 2.6.6.6. ATRIBUCIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD. <Artículo derogado por el artí

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.6.6. El Comité Técnico de Portabilidad tendrá las siguientes atribuciones:

2.6.6.6.1. Emitir conceptos no vinculantes respecto de la implementación y operación de la Portabilidad Numérica.

2.6.6.6.2. Promover la cooperación entre los agentes del sector.

2.6.6.6.3. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue la CRC.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 35)

SECCIÓN 7.

ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS

ARTÍCULO 2.6.7.1. ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS. <Artículo modificado por el artículo 18 de la comunicación de los cambios de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones por parte de los Usuarios, la cabeza del Administrador de Base de Datos, el cual debe ser un tercero neutral e independiente de los Proveedores d

El Administrador de la Base de Datos será seleccionado conjuntamente por los Proveedores de Redes y Servicios c maximización del beneficio para los Usuarios.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 18 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504753 de 2020

Concepto MTIC 801 de 2010

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.7.1. La implementación, operación, seguridad, mantenimiento e integridad de la Base de Datos Adm actualización de las BDO, y el cumplimiento de las especificaciones técnicas y operativas detalladas definidas po Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO 2.6.1.2 del TÍTULO II.

El Administrador de la Base de Datos será seleccionado conjuntamente por los Proveedores de Redes y Servicios maximización del beneficio para los Usuarios. La selección del ABD y la suscripción del respectivo contrato se real dentro del término fijado para tal efecto, será informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la im

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 36 - modificado por la Resolución CRC 2594 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.7.2. REQUISITOS MÍNIMOS DEL ABD. El Administrador de la Base de Datos deberá cu Telecomunicaciones para su selección:

- Ser persona jurídica legalmente capaz, establecida o constituida de acuerdo con lo previsto en el Código de Comerci

- No tener participación accionaria o de capital de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones resp mismas condiciones aplicarán para cualquier empresa que pueda llegar a contratar el ABD para la operación de la BD

- Los empleados del ABD no deben proveer servicios o tener vínculo laboral con ninguno de los Proveedores de Rede

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 37)

ARTÍCULO 2.6.7.3. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS. <Artículo modificado po este y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que, en los términos del CAPÍTULO 6 TÍTULO II

- Ser responsable por el dimensionamiento, contratación, planeación de los equipos y sistemas necesarios para la imp

- Mantener la confidencialidad de las informaciones de los procesos de portación, cuando dicha información por dispo

- Garantizar en todo momento la reserva de la información de la Base de Datos Administrativa. Dicha información sólo

- Garantizar los intercambios de informaciones entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones po

- Garantizar, sin costos adicionales, la disponibilidad de la información necesaria para el enrutamiento de comunica Internacional que cursen tráfico con las redes de dichos proveedores; y a los Proveedores Fijos que implementen e segura.

- Adelantar en los tiempos definidos en la regulación todas las comunicaciones y actividades necesarias para llevar a

- Mantener la Base de Datos Administrativa actualizada y coordinar la sincronía de la actualización de las Bases de Da

- Mantener el registro histórico de números portados por un período no inferior a cinco (5) años, y una vez finalizado condiciones de confidencialidad aplicables.

- Controlar los procesos de portación, garantizando su eficacia y eficiencia.

- Establecer un sistema de administración de cupos para reserva de portaciones dentro de las ventanas de cambio, cu

- Asignar el NIP a Usuarios de servicios móviles y realizar la verificación de la Solicitud de Portación.

- Disponer en la BDA de mecanismos de redundancia y contingencia para garantizar la operación continua de la Porta

- Resolver las fallas que se presenten asociadas a la operación de la Portabilidad Numérica.

- Proveer en tiempo real la información requerida por la CRC, incluyendo entre otros los siguientes elementos:

- Solicitudes de Portación iniciadas y finalizadas, incluyendo los plazos de las mismas, discriminadas por proveedor.

- Solicitudes de Portación rechazadas y discriminadas por Proveedor y causa.

- Registro de fallas, con sus causas, procedimientos y tiempos de solución.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 19 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Inciso 6 modificado por el artículo 6 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a lla

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515189 de 2020

Concepto CRC 504753 de 2020

Concepto MTIC 801 de 2010

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente modificado por la Resolución 5322 de 2018:

ARTÍCULO 2.6.7.3. En el proceso de selección del ABD se incluirá un modelo de contrato a ser suscrito entre éste y modelo deberá contemplar, entre otras, las siguientes obligaciones:

Ser responsable por el dimensionamiento, contratación, planeación de los equipos y sistemas necesarios para la im

Mantener la confidencialidad de las informaciones de los procesos de portación, cuando dicha información por dispo

Garantizar en todo momento la reserva de la información de la Base de Datos Administrativa. Dicha información sól

Garantizar los intercambios de informaciones entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones p

<Inciso modificado por el artículo 6 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> Garantizar, si referencia el numeral 2.6.1.2.1 del artículo 2.6.1.2 del Título II; a los Proveedores de Larga Distancia Internacion información debe ofrecerse en un servidor electrónico, permitiendo su acceso a través de Internet en forma segura.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

<INCISO> Garantizar sin costos adicionales la disponibilidad de la información necesaria para el enrutamiento de c Larga Distancia Internacional que cursen tráfico con las redes de dichos proveedores y hayan adelantado el proc acceso a través de Internet en forma segura.

Adelantar en los tiempos definidos en la regulación todas las comunicaciones y actividades necesarias para llevar a

Implementar la Base de Datos Administrativa de conformidad con los plazos establecidos en el ARTÍCULO 2.6.8.1 d

Mantener la Base de Datos Administrativa actualizada y coordinar la sincronía de la actualización de las Bases de D

Mantener el registro histórico de números portados por un período no inferior a cinco (5) años, y una vez finalizado condiciones de confidencialidad aplicables.

Controlar los procesos de portación, garantizando su eficacia y eficiencia.

Establecer un sistema de administración de cupos para reserva de portaciones dentro de las ventanas de cambio, c

Asignar el NIP a Usuarios de servicios móviles y realizar la verificación de la Solicitud de Portación.

Disponer en la BDA de mecanismos de redundancia y contingencia para garantizar la operación continua de la Port

Resolver las fallas que se presenten asociadas a la operación de la Portabilidad Numérica.

Proveer en tiempo real la información requerida por la CRC, incluyendo entre otros los siguientes elementos:

Solicitudes de Portación iniciadas y finalizadas, incluyendo los plazos de las mismas, discriminadas por proveedor.

Solicitudes de Portación rechazadas y discriminadas por Proveedor y causa.

Registro de fallas, con sus causas, procedimientos y tiempos de solución.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 38 - modificado por la Resolución CRC 2532 de 2010 y 3069 de 2011)

ARTÍCULO 2.6.7.4. CONTENIDO DEL CONTRATO DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS. <Artícul
Redes y Servicios de Telecomunicaciones que en los términos del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II implementen el esquem

- Especificaciones técnicas y operativas.

- Nivel de calidad y disponibilidad.

- Mecanismos de seguridad.

- Garantías.

- Duración del contrato.

- Esquemas de remuneración, incluyendo la discriminación de los componentes relativos a inversiones iniciales de imp

- Procedimientos de intercambio de información.

- Servicio de atención y soporte.

- Mecanismos de solución de controversias entre los Proveedores y el ABD.

- Multas y sanciones.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 20 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.7.4. El modelo de contrato a ser suscrito entre el ABD y los Proveedores de Redes y Servicios de Te

- Especificaciones técnicas y operativas.

- Nivel de calidad y disponibilidad.

- Mecanismos de seguridad.

- Garantías.

- Duración del contrato.

- Esquemas de remuneración, incluyendo la discriminación de los componentes relativos a inversiones iniciales de i

- Procedimientos de intercambio de información.

- Servicio de atención y soporte.

- Mecanismos de solución de controversias entre los Proveedores y el ABD.

- Multas y sanciones

A partir de las condiciones generales remitidas por la CRC a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomun incluyendo dentro del mismo el modelo de contrato a suscribir con el ABD. La información relativa a dichos docume el ARTÍCULO 2.6.8.1 del TÍTULO II.

Las observaciones efectuadas por la Comisión serán de obligatorio cumplimiento por parte de los Proveedores, los dará lugar a la imposición de multas en los términos previstos en el numeral 19 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 20

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 39 - modificado por la Resolución 2533 de 2010)

ARTÍCULO 2.6.7.5. PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO. <Artículo derogado por el artículo 80 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.7.5. Concluido el proceso de selección del ABD, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecom respectivo(s) contrato(s) con el ABD el 15 de octubre de 2010. Dicho(s) contrato(s) deberá(n) ser enviado(s) por los

La CRC impondrá las multas previstas en el numeral 19 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 por el incumplim informado por la CRC a las entidades de control y vigilancia para la imposición de las sanciones que correspondan.

El (los) contrato(s) será(n) suscrito(s) conforme al modelo establecido en el proceso de selección del Administrado TÍTULO II, o aquéllas que la modifiquen, aclaren o adicionen.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 40 - modificado por la Resolución CRC 2594 de 2010)

SECCIÓN 8.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

ARTÍCULO 2.6.8.1. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. <Artículo derc

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.8.1. Las principales actividades y plazos máximos para la implementación de la Portabilidad Numéri

<Consultar tabla de fechas directamente en el artículo 41 de la Resolución CRC 2355 de 2010>

PARÁGRAFO. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el artículo 2.2.12.2.3.1 del Decreto 1078

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 41 - modificado por la Resolución 2533 de 2010 y 2594 de 2010)

SECCIÓN 9. RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 2.6.9.1. SANCIONES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.9.1. Las infracciones, incumplimientos, o violación a las disposiciones legales, reglamentarias o re infracción a las normas de promoción de la competencia y protección al usuario corresponda imponer a la Superinte

La Comisión realizará el seguimiento al desarrollo de las actividades asociadas a la portabilidad numérica, y de conocimiento.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 42)

SECCIÓN 10. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

ARTÍCULO 2.6.10.1. DEBER DE DIVULGACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.10.1. Durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la Fecha de Implementación de la Po de que trata el ARTÍCULO 2.6.1.2 deberán divulgar de forma amplia en medios masivos de comunicación, tales c permanente, la facilidad de portar el número.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 43)

ARTÍCULO 2.6.10.2. NÚMEROS DE SERVICIOS PORTADOS. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.10.2. En un lapso de diez (10) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la present la cantidad de números portados en aplicación de lo dispuesto en el artículo 2.2.12.2.3.1 del Decreto 1078 de 2015,

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 45)

SECCIÓN 11. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

ARTÍCULO 2.6.11.1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO. Los Proveedores de Redes y Servicios obligados a la i manera que los respectivos usuarios puedan ejercer continua y permanentemente su derecho legal a portar su númer

(Resolución CRC 2566 de 2010, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.11.2. MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA. interrupción o limitación del servicio de portabilidad numérica, y por lo tanto las condiciones de prestación de dicho se

Ante la existencia de cualquier circunstancia que pueda conllevar a la suspensión, interrupción o limitación de la porta las previsiones necesarias con el fin de evitar dichos eventos, de manera que se garantice no sólo la continuidad del r

Las medidas o previsiones a adoptar en todo caso deberán ser autorizadas por la Comisión de Regulación de las C quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas corresp

(Resolución CRC 2566 de 2010, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.11.3. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DEL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.11.3. La Comisión de Regulación de las Comunicaciones, conjuntamente con el Ministerio de Tecno y puesta en marcha de la portabilidad numérica, tanto de manera global al plan de trabajo de todo el proceso, co Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y demás agentes involucrados en las comunicaciones implementación de la Portabilidad Numérica en los términos establecidos en la Ley y en la Regulación.

(Resolución CRC 2566 de 2010, artículo 3)

ARTÍCULO 2.6.11.4. NUEVOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo siempre deberán permitir el acceso al servicio de administración de la base de datos de la portabilidad numérica a numeración geográfica o no geográfica, que deban implementar el esquema de enrutamiento ACQ conforme al Capítu

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a lla

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504753 de 2020

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.11.4. El Administrador de la Base de Datos y los Proveedores de Redes y Servicios de telecomuni
Para efectos de lo anterior, el acuerdo entre el ABD con nuevos Proveedores de Redes y Servicios asignatarios dire
éste, siempre estará sujeto al principio de no discriminación.

El servicio de administración de la base de datos de portabilidad numérica a nuevos Proveedores de Redes y Servic

(Resolución CRC 2566 de 2010, artículo 4)

SECCIÓN 12. ENRUTAMIENTO Y SEÑALIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PORTABI

ARTÍCULO 2.6.12.1. DETERMINACIÓN DEL NRN. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adm
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.12.1. Para efectos de enrutamiento de llamadas a números portados, la información de señalizaci
destino, y se transmitirá en conjunto con éste dentro del contenido del número de parte llamada -Called Party Numb

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.12.2. CODIFICACIÓN DEL PARÁMETRO NOA. Para un número portado, la codificación del camp

Valor NoA = 0000011 "número nacional (significativo)"; correspondiente a una llamada a un número no portado.

Valor NoA = 0001000 "número de encaminamiento de red concatenado con el número de directorio llamado"; corresp

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 3)

ARTÍCULO 2.6.12.3. ASIGNACIÓN DEL NRN. <Artículo subrogado por el artículo 6 de la Resolución 5968 de conformidad con las disposiciones contenidas en la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 9 del TÍTULO VI de la Resolución CR

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 6 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adm
51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.12.3. El NRN asignado a cada Proveedor de Redes y Servicios de telefonía móvil es:

PRS	NRN
Avantel S.A.	110
Colombia Móvil S.A. E.S.P.	121
Comunicación Celular S.A.	132
Telefónica Móviles Colombia S.A.	143
Uff Móvil S.A.S.	154

En caso de nuevos Proveedores de Redes y Servicios de telefonía móvil, la Comisión de Regulación de Comunica Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 4)

ARTÍCULO 2.6.12.4. CONFIGURACIÓN DE LOS CAMPOS DEL IAM. Para las adecuaciones de la señalización número llamado (Numero B), así:

-
Números móviles no portados
Números móviles portados

- El número de directorio (DN) en Colombia es el Número Nacional Significativo N(S)N, conformado por el indicativo na

o El NDC para numeración no geográfica tiene tres dígitos de longitud.

o El número de abonado SN tiene una longitud de siete dígitos.

- EL NRN corresponde al número de enrutamiento de red, el cual será de 3 dígitos para Colombia y corresponderá al

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 5)

ARTÍCULO 2.6.12.5. REGISTROS CDR. Para efectos de la adecuada operación de los procedimientos de tasa identificadores de las redes origen y destino en cada llamada que se realice. Este procedimiento aplica en la originaci

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 6)

ARTÍCULO 2.6.12.6. VALOR DE CAUSA. Para efectos del tratamiento de errores de enrutamiento en la interc para llamadas nacionales como para llamadas internacionales entrantes, que indique la existencia de un error de enru

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 7)

SECCIÓN 13. CARGOS DE ACCESO Y DE TRANSPORTE

ARTÍCULO 2.6.13.1. TRANSFERENCIA DE CARGOS DE ACCESO EN LLAMADAS FIJO-MÓVIL EN PORTABI proveedores fijos y móviles para la remuneración de llamadas fijo-móvil hacia números portados bajo el esquema de e

2.6.13.1.1. <Subnumeral subrogado por el artículo 3 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> aplicable. Para tal fin, el proveedor receptor transferirá los valores asociados a dicho cargo al proveedor móvil que rea

Notas de Vigencia

- Subnumeral subrogado por el artículo 3 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5322 de 2018:

2.6.13.1.1. El proveedor móvil que tenga la titularidad de la llamada reconocerá al proveedor de redes y servicios de receptor transferirá dichos cargos al proveedor móvil que realizó la intermediación de la comunicación, el cual a su v

2.6.13.1.2. El proveedor de redes y servicios de telefonía fija que sea responsable de la comunicación reconocerá al p móvil que realizó la intermediación de la comunicación, el cual a su vez está obligado a transferirlos al proveedor rece

2.6.13.1.3. El proveedor que tenga la titularidad o sea responsable de la llamada fijo-móvil reconocerá al proveedor portados. El valor del cargo de intermediación no se reconocerá en aquellos casos en que la llamada termine dentro d

PARÁGRAFO. Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán suministrar sin actividades de conciliación, tarificación y facturación del tráfico de llamadas fijo-móvil. Esta información deberá ser pro

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a l junio de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.13.1. TRANSFERENCIA DE CARGOS DE ACCESO Y DE CARGOS DE TRANSPORTE DE TELEF receptor conforme a la regulación aplicable, reconocerá al proveedor de redes y servicios de telefonía fija que orig Para tal fin, el proveedor receptor transferirá dichos cargos al proveedor asignatario de la numeración, el cual a su v

(Resolución CRC 3035 de 2011, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.13.2. ADECUACIONES A PROCESOS ENTRE PROVEEDORES. <Artículo derogado por el artícu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.13.2. Con base en las disposiciones adoptadas en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II, los proveedores d del TÍTULO II, las adecuaciones necesarias a sus procedimientos internos, particularmente aquéllos relativos a los p

(Resolución CRC 3035 de 2011, artículo 3)

SECCIÓN 14.

ENTRADA DE NUEVOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS EN AMBIENTE DE PORTABILIDAD NUMÉRIC

ARTÍCULO 2.6.14.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. En ambiente de Portabilidad Numérica Móvil, todos los Prove de larga distancia (LDI), de telefonía local (TPBCL) y local extendida (TPBCLE), Proveedores de Servicios, de Co ARTÍCULO 2.6.14.2 del TÍTULO II.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 9 de la Resolución 5322 de 2018. El nuevo texto es el siguiente ACQ en las llamadas fijo-móvil, por lo que el protocolo de pruebas coordinadas por el ABD, de procesos y de comu anexos, deberán ser realizadas por estos proveedores de manera previa a la implementación efectiva del esquema en

Notas de Vigencia

- Páragrafo adicionado por el artículo 9 de la Resolución 5322 de 2018, 'por la cual se modifican criterios relativos a

(Resolución CRC 3086 de 2011, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.14.2. PLAN DE PRUEBAS PARA LA ENTRADA DE NUEVOS AGENTES EN AMBIENTE DE PO como mínimo, las pruebas necesarias, con los actores que se indican en el ANEXO 2.4 del TÍTULO DE ANEXOS, a e

(Resolución CRC 3086 de 2011, artículo 2)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504753 de 2020

ARTÍCULO 2.6.14.3. RESPONSABILIDAD DE LAS PRUEBAS. El desarrollo de las pruebas de que trata la SEC

Las pruebas correspondientes al intercambio de información con el ABD, deberán ser coordinadas por este último, pre

Las pruebas restantes serán coordinadas por el nuevo agente con los demás PRS con los cuales tenga acuerdos de i

De conformidad con lo anterior, todos los PRS involucrados y el ABD deben disponer de los recursos necesarios para

(Resolución CRC 3086 de 2011, artículo 3)

ARTÍCULO 2.6.14.4. REPORTE DE PRUEBAS. Al finalizar el Plan de Pruebas de que trata el ARTÍCULO 2.6.1 cada una de las pruebas. Este reporte deberá ser firmado por los responsables delegados para adelantar las pruebas

(Resolución CRC 3086 de 2011, artículo 4)

SECCIÓN 15.

PRUEBAS EN AMBIENTE DE PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL EN COLOMBIA

ARTÍCULO 2.6.15.1. REQUISITOS PREVIOS PARA EL INICIO DE LAS PRUEBAS. Los nuevos agentes, a interconexión, acceso, uso o acuerdos comerciales para el uso de la infraestructura de terceros, según corresponda, dispuestos en los artículos 42 y 43 de la Ley 1341 de 2009.

(Resolución CRC 3100 de 2011, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.15.2. INICIO DE LA EJECUCIÓN DE PRUEBAS. Una vez cumplidas las condiciones estableci CAPÍTULO 6 del TÍTULO II, dentro de un término no superior a quince (15) días calendario.

(Resolución CRC 3100 de 2011, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.15.3. DURACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS. El plazo máximo de ejecución de las p

2.6.15.3.1. PRUEBAS COORDINADAS POR EL ABD Y DE RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS AGENTES:

2.6.15.3.1.1. PRUEBAS ENTRE ABD Y OTROS AGENTES INVOLUCRADOS

- Pruebas Unitarias	(ABD - Nuevo PRSTM, nuevo OMV)
- Pruebas Integradas	(ABD - Nuevo PRSTM, nuevo OMV, PRST
- Pruebas de Carga	(ABD - Nuevo PRSTM)
- Contingencia	(ABD - Nuevo PRSTM)

La duración máxima de este conjunto de pruebas será de quince (15) días calendario.

2.6.15.3.1.2. PRUEBAS DE DESCARGA DE ARCHIVOS A TRAVÉS DE SFTP CON EL ABD

- Pruebas de configuración y conexión
- Pruebas de acceso USUARIO Y CONTRASEÑA
- Pruebas de descarga de archivos
- Pruebas de soporte y aseguramiento

La duración máxima de este conjunto de pruebas será de cinco (5) días calendario.

2.6.15.3.2. PRUEBAS DE PROCESOS

RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS AGENTES INVOLUCRADOS

La duración máxima de este conjunto de pruebas será de quince (15) días calendario.

2.6.15.3.3. PRUEBAS DE COMUNICACIONES

RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS AGENTES INVOLUCRADOS

La duración máxima de este conjunto de pruebas será de quince (15) días calendario.

PARÁGRAFO 1. Cada uno de los conjuntos de las pruebas previstas en los numerales 2.6.15.3.1.1, 2.6.15.3.1.2, 2 calendario.

PARÁGRAFO 2. Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo 1 anterior, el plazo máximo para el desarrollo de todas para cada conjunto de pruebas previstos en el presente artículo.

(Resolución CRC 3100 de 2011, artículo 3)

SECCIÓN 16.

INDICADORES DE EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA Y EN EL USO DE NÚMEROS DE IDENTIFICACIÓN PERSONA

ARTÍCULO 2.6.16.1. INDICADOR DE EFECTIVIDAD EN EL USO DE NIP (EFU). <Artículo subrogado por el art sistemas y procesos, así como también las acciones necesarias para efectuar la medición mensual del indicador de ef

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 6333 de 2021, 'por la cual se modifica el Título de Reportes d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.16.1. Los proveedores de redes y servicios móviles -PRSTM- así como los operadores móviles v efectividad del uso de los NIP generados en su calidad de proveedor donante en el proceso de portación, y para da

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.16.2. MEDICIÓN DEL EFU. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 6333 de 2021.

EFU = (PEX + RAB + RPD + SIE) / (NTN)

Donde:

EFU:	Efectividad del Uso del NIP
PEX:	Portaciones Exitosas dentro del mes a reportar (t)
RAB:	Portaciones Rechazadas por el ABD, de acuerdo con las causales establecidas en la
RPD:	Rechazos por el PRSTM Donante, acordes con las causales establecidas en la regul
SIE:	Mensajes cortos de texto (SMS) no entregados por el proveedor donante al usuario, tales mensajes, dentro del mes a reportar (t)
NTN:	Número Total de NIPs enviados por el ABD al proveedor donante para su remisión al

NTN = N(t) + Nv(t-1) - Nv(t+1) - Np(t-1) - Np(t)

Donde:

- N(t) = NIPs generados en el mes a reportar (t)

- Nv(t-1) = NIPs generados en el mes anterior (t-1) y vigentes al inicio del mes a repo

- Nv(t+1) = NIPs generados en el mes a reportar (t) y vigentes al inicio del mes siguie

- Np(t-1) = NIPs generados en el mes anterior (t-1), vigentes al inicio del mes a report

- Np(t) = NIPs generados en el mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido

La información correspondiente a PEX, RAB, RPD y NTN, será suministrada por el ABD a los PRSTM. Está informac parte de la CRC y de las entidades de control y vigilancia, de tal forma que se pueda efectuar el cálculo del indicador E

PARÁGRAFO. Los PRSTM, en su condición de donantes y a solicitud de envío de mensaje corto de texto (SMS) reci con el NIP al usuario, dentro del plazo establecido en el inciso segundo del artículo 2.6.4.2 de la SECCIÓN 4 del CAPÍ

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 6333 de 2021, 'por la cual se modifica el Título de Reportes d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.16.2. El cálculo del Indicador de Efectividad en el uso de NIP se realizará con base en la siguiente fó

EFU = (PEX + RAB + RPD + SIE) / (NTN)

Donde:

EFU: Efectividad del Uso del NIP

PEX: Portaciones Exitosas dentro del mes a reportar (t)

RAB: Portaciones Rechazadas por el ABD, de acuerdo con las causales establecidas en la regulación, dentro del m

RPD: Rechazos por el PRSTM Donante, acordes con las causales establecidas en la regulación vigente, dentro del

SIE: Mensajes cortos de texto (SMS) no entregados por el proveedor donante al usuario, por causales asociadas a:
mes a reportar (t)

NTN: Número Total de NIPs enviados por el ABD al proveedor donante para su remisión al usuario y con confirmaci

NTN = N(t) + Nv(t-1) - Nv(t+1) - Np(t-1) - Np(t)

Donde:

- N(t) = NIPs generados en el mes a reportar (t)

- Nv(t-1) = NIPs generados en el mes anterior (t-1) y vigentes al inicio del mes a reportar (t)

- Nv(t+1) = NIPs generados en el mes a reportar (t) y vigentes al inicio del mes siguiente (t+1)

- Np(t-1) = NIPs generados en el mes anterior (t-1), vigentes al inicio del mes a reportar (t) y cuya ventana de cambi

- Np(t) = NIPs generados en el mes a reportar (t) y cuya ventana de cambio haya sido programada para el mes sigu

La información correspondiente a PEX, RAB, RPD y NTN, será suministrada por el ABD a los Proveedores de Red
cada mes calendario de medición. Los soportes de la información correspondientes al parámetro SIE deberán estar

A partir del 1º de diciembre de 2011, los Proveedores de Redes y Servicios Móviles y los operadores móviles virtu
obtenido correspondiente al mes inmediatamente anterior deberá ser reportado a la CRC a través del SIUST (www
cifra obtenida.

PARÁGRAFO. Los Proveedores de Redes y Servicios Móviles, en su condición de donantes y a solicitud de envío
intentos de envío de cada mensaje con el NIP al usuario, dentro del plazo establecido en el inciso segundo del ART

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.16.3. VALOR MÍNIMO DEL INDICADOR DE EFECTIVIDAD EN EL USO DE NIP (EFU). <Artículo

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 23 de la Resolución 6333 de 2021, 'por la cual se modifica el Título de Reportes d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.16.3. El Indicador de Efectividad en el uso del NIP (EFU) definido en el ARTÍCULO 2.6.16.2 de la superior al 97% en cada medición mensual.

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 3)

ARTÍCULO 2.6.16.4. INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE ENTREGA DE NIP (EFE). El Administrador de la Base Efectividad de entrega de los NIP de cada proveedor donante en el proceso de portación. Así mismo, deberá coordina la SECCIÓN 16 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 4)

ARTÍCULO 2.6.16.5. MEDICIÓN DEL EFE. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6333 de 2021. E

EFE = Nc / Ne

Donde:

EFE = Efectividad de entrega de NIP entre el ABD y el proveedor donante

Nc = NIPs confirmados como recibidos por el proveedor donante al ABD

Ne = Total NIPs enviados por el ABD al proveedor donante

El ABD deberá adelantar mediciones mensuales del indicador EFE para cada uno de los PRSTM en su calidad de do hábiles de cada mes, especificando los parámetros a partir de los cuales se efectúa dicha medición.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6333 de 2021, 'por la cual se modifica el Título de Reportes d

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.16.5. El cálculo del Indicador de Efectividad de Entrega de NIP se realizará con base en la siguiente

EFE = Nc / Ne

Donde:

EFE = Efectividad de entrega de NIP entre el ABD y el proveedor donante

Nc = NIPs confirmados como recibidos por el proveedor donante al ABD

Ne = Total NIPs enviados por el ABD al proveedor donante

A partir del 1º de diciembre de 2011, el ABD deberá adelantar mediciones mensuales del indicador EFU para ca disponible para consulta por parte de la CRC, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, iniciando a

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 5)

ARTÍCULO 2.6.16.6. VALOR MÍNIMO DEL INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE ENTREGA DE NIP (EFE). El Ind su calidad de donante, deberá ser igual o superior al 97% en cada medición mensual.

(Resolución CRC 3477 de 2011, artículo 6)

SECCIÓN 17.

REGLAMENTO INTERNO DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP

ARTÍCULO 2.6.17.1. OBJETO DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP-. <Artículo derogado por el artí

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.1. El Comité Técnico de Portabilidad -CTP- es la instancia permanente de carácter consultivo q
anterior, sin perjuicio de que los miembros del Comité amplíen el objeto del mismo para el cumplimiento de las oblig

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 1)

ARTÍCULO 2.6.17.2. ALCANCE. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.2. La estructura y operación del Comité Técnico de Portabilidad - CTP- estarán sujetas a las disp
CAPÍTULO 6 del TÍTULO II, y las disposiciones que las modifiquen, sustituyan, aclaren o complementen.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 2)

ARTÍCULO 2.6.17.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP-. <Artículo derogado

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.3. El Comité Técnico de Portabilidad -CTP- estará conformado por los siguientes miembros, de a

2.6.17.3.1.1. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el ARTÍCULO

2.6.17.3.1.2. El Administrador de la Base de Datos una vez se suscriba el respectivo contrato.

PARÁGRAFO. La CRC, conforme al ARTÍCULO 2.6.6.2 del TÍTULO II, presidirá dicho Comité y tendrá el acompaña

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 4)

ARTÍCULO 2.6.17.4. MIEMBROS DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP- CON CAPACIDAD DE VO

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.4. Tendrán derecho a asistir a las sesiones y votar en ellas, todos los Proveedores de Redes y conforme a la Ley 1245 de 2008 la obligación de implementar la Portabilidad Numérica, y que conforme al CAPÍTU ARTÍCULO 2.6.1.2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.

En todo caso, los demás Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que hacen uso de numeració podrán ser invitados a las sesiones en las que resulte de interés su participación, ya sea por sugerencia de cualquie

PARÁGRAFO. La CRC, en ejercicio de sus funciones relacionadas con el CTP, realizará la coordinación de las acci

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 5)

ARTÍCULO 2.6.17.5. FUNCIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP-. <Artículo derogado por el

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.5. Son funciones del Comité las siguientes:

2.6.17.5.1. Emitir conceptos no vinculantes respecto de la implementación y operación de la Portabilidad Numérica,

2.6.17.5.2. Promover la cooperación entre los agentes del sector.

2.6.17.5.3. Facilitar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios respect TÍTULO II.

2.6.17.5.4. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue la CRC, o los miembros del CTP, dentro del ma

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 6)

ARTÍCULO 2.6.17.6. FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA DEL CTP. <Artículo derogado por el artículo 80 de la R

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.6. Son funciones de la Presidencia del Comité Técnico de Portabilidad -CTP- las siguientes:

2.6.17.6.1. Convocar a las sesiones del CTP.

2.6.17.6.2. Presidir las sesiones del CTP

2.6.17.6.3. Proponer el orden del día a la sesión del CTP.

2.6.17.6.4. Dar por terminada la discusión de los temas tratados en las sesiones de CTP.

2.6.17.6.5. Proponer al CTP la integración de mesas de trabajo.

2.6.17.6.6. Invitar a participar en estas sesiones a cualquier otro agente, para efectos de tratar diferentes asuntos establecidos en el ARTÍCULO 2.6.8.1 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.

2.6.17.6.7. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue el Comité, dentro del marco previsto en la Ley 1

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 7)

ARTÍCULO 2.6.17.7. FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DEL CTP. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Re

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.7. Son funciones de la Secretaría del Comité Técnico de Portabilidad las siguientes:

2.6.17.7.1. Verificar la calidad de los representantes legales o apoderados de los miembros que asistan a las sesion

2.6.17.7.2. Consultar específicamente a los representantes de los miembros del CTP con derecho a voto el sentido

2.6.17.7.3. Levantar las actas de cada sesión, distribuirlas por los medios pertinentes a los miembros de CTP, así co

2.6.17.7.4. Llevar registro y control de toda la documentación que se genere o recopile por efectos del normal funcio

2.6.17.7.5. Llevar registro de la información de contacto de los miembros del CTP.

2.6.17.7.6. Recibir peticiones para la convocatoria a sesiones por parte de miembros del CTP, o provenientes de ini

2.6.17.7.7. Elaborar reportes y documentos técnicos periódicos para el CTP.

2.6.17.7.8. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue el Comité, dentro del marco previsto en la Ley 1

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 8)

ARTÍCULO 2.6.17.8. CONVOCATORIA PARA LA CELEBRACIÓN DE SESIONES. <Artículo derogado por el artí

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.8. El Presidente del CTP, o su suplente, convocará para la celebración de las sesiones, med
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el inciso primero del ARTÍCU
señalada para su realización. En el mismo plazo, dicha convocatoria estará disponible en la página Web de la CR
reglamento.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 9)

ARTÍCULO 2.6.17.9. SESIONES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.9. Las sesiones del CTP se iniciarán con la verificación de los miembros del Comité asistentes a
y la sesión se desarrollará de acuerdo con los temas incluidos en el mismo y, en todo caso, conforme al cronograma

Respecto de los temas puestos a consideración a los miembros del CTP, los mismos serán puestos en conocimient

Cuando la Presidencia considere que la discusión de un tema ha sido agotada, se someterá a votación entre los m
cuenta el carácter consultivo del Comité, para lo cual previamente se verificarán los asistentes con derecho a voto
TÍTULO II.

La Secretaría preguntará a los Representantes sobre la materia sometida a votación, el cual podrá ser a favor, en c
Secretaría deberá incluir los argumentos y la respectiva votación de los miembros del Comité en el acta correspond
empatada deberán ser presentadas conjuntamente a la CRC junto con los argumentos y posibles efectos de cada p

El cierre del acta de la sesión se dará con la lectura de la misma y la firma de los Representantes presentes duran
sin que esto signifique la nulidad del acta o de cualquier votación alcanzada en la sesión, en todo caso teniendo en

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 10)

ARTÍCULO 2.6.17.10. ACTAS. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.10. De cada sesión se levantará un acta en la cual se especificarán como mínimo: fecha, hora, l
reposará en la CRC.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 11)

ARTÍCULO 2.6.17.11. PUBLICIDAD DE LAS ACTAS Y LOS DOCUMENTOS DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTA

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.11. Para efectos de informar a los miembros del Comité y demás agentes del sector, las actas y

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 12)

ARTÍCULO 2.6.17.12. VIGENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD -CTP-. <Artículo derogado por el

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.6.17.12. El Comité Técnico de Portabilidad estará constituido durante el proceso de implementación d
implementación de la portabilidad numérica.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 13)

CAPÍTULO 7. REGLAS PARA LA RESTRICCIÓN DE LA OPERACIÓN EN LAS REDES DE TELECOMUNICACIONE

SECCIÓN 1. ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 2.7.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente CAPÍTULO establece el marco regula
extraviados, en cumplimiento de lo dispuesto en el TÍTULO 11 del Decreto 1078 de 2015 y los artículos 105 y 106 de l

Las disposiciones previstas en el CAPÍTULO 7 de TÍTULO II aplican a los Proveedores de Redes y Servicios de Tel
prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles.

Se exceptúan del CAPÍTULO 7 TÍTULO II, los usuarios que se encuentren realizando Roaming Internacional (o Itinera

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 33603 de 2012

Concepto CRC 32358 de 2012

Concepto CRC 30760 de 2012

SECCIÓN 2. OBLIGACIONES

ARTÍCULO 2.7.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRSTM. <Artículo modificado por el artículo 21 de la Resolución
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles. Estas obligaciones serán aplicables a los prove
redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514359 de 2019

2.7.2.1.1. Definir las condiciones y realizar el proceso para la contratación del Administrador de la BDA teniendo en cu

2.7.2.1.2. Realizar todas las adecuaciones necesarias al interior de sus redes y sistemas para garantizar que se reali permita identificar y controlar la actividad de los ETM con IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no homolo

2.7.2.1.3. Contar con la capacidad técnica suficiente para garantizar la comunicación permanente con la BDA.

2.7.2.1.4. Asumir los costos de implementación, administración, operación y mantenimiento de la BDA, así como lo trasladados en modo alguno al usuario.

2.7.2.1.5. Definir las condiciones técnicas y operativas aplicables a los procesos de cargue y actualización de la inform

2.7.2.1.6. Mantener actualizada la información existente en todas las bases de datos, y garantizar correspondencia d confirmación y reproceso que se deben adelantar diariamente para que todos los registros, tanto enviados como recib

2.7.2.1.9. Disponer de los medios físicos y electrónicos que permitan asociar los datos de identificación de un usuario por una persona autorizada por el usuario que celebró dicho contrato.

2.7.2.1.11. La verificación de IMEI inválido se deberá realizar de conformidad con las especificaciones 3GPP TS 22.0 2.7.2.1.30.

2.7.2.1.12. Mantener en la BDO Positiva y la BDA Positiva, los IMEI de los equipos terminales móviles cuyos datos fue

2.7.2.1.13. Se deberá verificar en todo proceso de registro de equipos de que trata el ARTÍCULO 2.7.3.4. del CAPÍTUI

2.7.2.1.14. Activar únicamente los equipos que se encuentren homologados por la CRC, para lo cual el PRSTM debe

2.7.2.1.15. Suministrar a los usuarios, a través de medios físicos y/o electrónicos, la información relativa a los IMEI as

Doctrina Concordante

Concepto CRC 506277 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.2.1.17. Mantener actualizada la BDO negativa con los datos de los ETM reportados como hurtados y/o extraviados

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.2.1.18. Proporcionar la información que respecto de las bases de datos positivas o negativas soliciten las auto autoridades judiciales.

2.7.2.1.19. Desactivar todos los servicios de voz y datos una vez realizado el reporte de hurto y/o extravío del equipo t

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.2.1.22. Habilitar canales de atención a usuarios para que en cualquier momento se reciban y procesen de inmedi como hurtado o extraviado, los PRSTM no podrán definir condiciones, requisitos o trámites previos relacionados cor prueba de que dichos equipos fueron decomisados por la autoridad respectiva, para lo cual dichas autoridades deberá

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.2.1.23. Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto realiza el reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío del ETM. Para el caso de r robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que realiza el repo luego de informar al usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, y que el p

Los PRSTM deberán realizar preguntas de validación, ya sea sobre sus datos biográficos o sobre la actividad asocia reportado como hurtado o extraviado. Al finalizar el reporte por parte del usuario, el PRSTM deberá entregarle al usua conocida o divulgada a terceros, y su entrega al usuario puede realizarse por medio de atención telefónica, correo elec

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.2.1.24. Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando este solicite el desbloc solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del equipo, el PI usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo recuperado, biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

En todo caso, el procedimiento de retiro de un IMEI de las bases de datos negativas deberá ser realizado por persona los requisitos de que trata el presente numeral.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524815 de 2023

2.7.2.1.25 Establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de telecom de la Información y las Comunicaciones establezca acuerdos con otros países. Los IMEI que deben intercambiarse so

2.7.2.1.26. Cargar en sus BDO negativas, a solicitud de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la informació

2.7.2.1.27. Informar a la GSMA sobre la vulneración de la seguridad en la programación del IMEI de los equipos termi

2.7.2.1.28. En los acuerdos comerciales que realicen los PRSTM con Operadores Móviles virtuales se deberán inclui de tal forma que el OMV pueda cumplir con la obligación de bloqueo de IMEI de que trata el numeral 2.7.2.1.23 del pre

En los casos que el PRSTM sea quien suministra al OMV la información del IMEI que debe ser registrado en la BD Ne reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío informado por el usuario.

2.7.2.1.30. Tener operativo un proceso de verificación que permita la detección de IMEI sin formato, duplicados, inváli PRSTM, que alojan en su red OMV o brindan a otros PRST acceso a Roaming Automático Nacional - RAN-, la entrega

2.7.2.1.31. Los PRSTM deben consultar diariamente el listado de TAC de los equipos terminales móviles homologados

2.7.2.1.32. A efectos de autorizar el servicio a las parejas IMEI-IMSI que hagan uso de equipos con IMEI duplicado de Red de Origen que hacen uso del Roaming Automático Nacional, deberán tener en operación una funcionalidad a nive

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 21 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Numeral 2.7.2.1.12 modificado por el artículo 1 y el numeral 2.7.2.1.25 modificado por el artículo 2 de la Resol numerales 2.7.3.12.2 y 2.7.3.12.3 del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 201

- Numeral 2.7.2.1.30 eliminado y los numerales 2.7.2.1.30, 2.7.2.1.32 y 2.7.2.1.32 renumerados por el artículo 5 de septiembre de 2017.

- Los numerales 2.7.2.1.7, 2.7.2.1.8 y 2.7.2.1.10 dejaron de aplicarse a partir del 1° de agosto de 2016, de conform

Notas del Editor

- La referencia al numeral 3.32 en el numeral 2.7.2.1.11, debe entenderse al numeral 2.7.2.1.31, por renumeración p

A partir de la modificación a este artículo por la Resolución 5226 de 2017, entiendase referida al numeral 2.7.2.1.30

- El Texto compilado en el numeral 2.7.2.1.30 corresponde a la versión adicionada por el artículo 7 de la Resolución móviles, se modifica la Resolución CRC 3128 de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Ofic control para equipos terminales móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.946 de

El texto modificado por el artículo 4 de la Resolución 4986 de 2016, fue compilado con el numeral 2.7.2.1.31

Doctrina Concordante

Concepto CRC 30413 de 2012

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente modificado por la Resolución 5226 de 2017 y 529

ARTÍCULO 2.7.2.1. El presente artículo contiene las principales obligaciones técnicas y operativas a las cuales d sistemas de acceso troncalizado -Trunking- cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servic

2.7.2.1.1. Definir las condiciones y realizar el proceso para la contratación del Administrador de la BDA teniendo en

2.7.2.1.2. Realizar todas las adecuaciones necesarias al interior de sus redes y sistemas para garantizar que se re que permita identificar y controlar la actividad de los ETM con IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no

2.7.2.1.3. Contar con la capacidad técnica suficiente para garantizar la comunicación permanente con la BDA.

2.7.2.1.4. Asumir los costos de implementación, administración, operación y mantenimiento de la BDA, así como lo trasladados en modo alguno al usuario.

2.7.2.1.5. Definir las condiciones técnicas y operativas aplicables a los procesos de cargue y actualización de la info

2.7.2.1.6. Mantener actualizada la información existente en todas las bases de datos, y garantizar correspondencia de confirmación y reproceso que se deben adelantar diariamente para que todos los registros, tanto enviados como

2.7.2.1.7. <Dejó de aplicarse por el artículo 25 de la Resolución 4986 de 2016, a partir del 1o. de agosto de 2016> identifiquen y bloqueen los equipos que, en cumplimiento del ARTÍCULO 2.7.3.4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, no

La muestra de la que trata el presente numeral será aplicada de manera incremental, dando cumplimiento a las sigu

- A partir del 1° de febrero de 2014, tomar mensualmente una muestra aleatoria correspondiente como mínimo al 40

- A partir del 1° de diciembre de 2015, tomar mensualmente una muestra aleatoria correspondiente como mínimo al

- A partir del 1° de febrero de 2016, tomar mensualmente una muestra aleatoria correspondiente como mínimo al 60

- A partir del 1° de marzo de 2016, tomar mensualmente una muestra aleatoria correspondiente como mínimo al 70

2.7.2.1.8. <Dejó de aplicarse por el artículo 25 de la Resolución 4986 de 2016, a partir del 1o. de agosto de 2016 PRSTM en caso que el usuario no registre el ETM detectado y la opción que tiene de registrar el ETM a través de dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a dicho cambio.

2.7.2.1.9. Disponer de los medios físicos y electrónicos que permitan asociar los datos de identificación de un usua físicos por una persona autorizada por el usuario que celebró dicho contrato.

2.7.2.1.10. <Dejó de aplicarse por el artículo 25 de la Resolución 4986 de 2016, a partir del 1o. de agosto de 2016> 2.7.2.1.7 del presente artículo, si dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la notificación al us ETM, el PRSTM, con el fin de informar la necesidad de registro del ETM para que eviten ser bloqueados y tengan horas antes de la fecha de bloqueo.

Los OMV, alternativamente al enrutamiento al IVR podrán contactar telefónicamente al usuario que hace uso del ET

2.7.2.1.11. La verificación de IMEI inválido se deberá realizar de conformidad con las especificaciones 3GPP TS 2 numeral 3.32*.

2.7.2.1.12 <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 5292 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> M móviles cuyos datos fueron registrados por el usuario en cumplimiento del ARTÍCULO 2.7.3.4. del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.2.1.12. Mantener en la BDO Positiva y la BDA Positiva, para efectos de la verificación de que trata el numeral CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.1.13. A partir de los seis (6) meses de la entrada en vigencia del Decreto 2025 de 2015 o el que lo sustituya, del equipo terminal móvil realizando el proceso de consulta en la BDA positiva.

2.7.2.1.14. Activar únicamente los equipos que se encuentren homologados por la CRC, para lo cual el PRSTM deb

2.7.2.1.15. Suministrar a los usuarios, a través de medios físicos y/o electrónicos, la información relativa a los IMEI

2.7.2.1.16. Acoger las condiciones definidas en la SECCIÓN 4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.1.17. Mantener actualizada la BDO negativa con los datos de los ETM reportados como hurtados y/o extraviad

2.7.2.1.18. Proporcionar la información que respecto de las bases de datos positivas o negativas soliciten las auto autoridades judiciales.

2.7.2.1.19. Desactivar todos los servicios de voz y datos una vez realizado el reporte de hurto y/o extravío del equipo

2.7.2.1.20. Reportar de forma inmediata los eventos de hurto, ante el respectivo fabricante de equipos terminales m en el exterior, una vez dicha situación sea reportada por parte del propietario del equipo terminal móvil o el propietar

2.7.2.1.21. Establecer con los fabricantes de equipos terminales móviles los mecanismos necesarios para garan respectivo fabricante, para que este último proceda con la desactivación de los equipos en un plazo máximo de 48 servicios en el evento en el cual el propietario del equipo terminal móvil o el propietario autorizado por éste que haya

2.7.2.1.22. Habilitar canales de atención a usuarios para que en cualquier momento se reciban y procesen de in reportado como hurtado o extraviado, los PRSTM no podrán definir condiciones, requisitos o trámites previos relac cuando obre prueba de que dichos equipos fueron decomisados por la autoridad respectiva, para lo cual dichas auto

2.7.2.1.23. Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto realiza el reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío del ETM. Para el casc durante el robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que r ser recolectada luego de informar al usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la

Los PRSTM deberán realizar preguntas de validación, ya sea sobre sus datos biográficos o sobre la actividad asc equipo reportado como hurtado o extraviado. Al finalizar el reporte por parte del usuario, el PRSTM deberá entregar clave sea conocida o divulgada a terceros, y su entrega al usuario puede realizarse por medio de atención telefónica

2.7.2.1.24. Implementar un proceso de identificación y validación del usuario para que cuando éste solicite el desb puede solicitar su desbloqueo. Para este proceso de validación y como requisito previo para el desbloqueo del eq entregado al usuario durante el proceso de reporte, o ii) requerir la presentación personal del usuario con el equipo de medios biométricos, o realizando preguntas relacionadas con la actividad de la línea a reactivar.

En todo caso, el procedimiento de retiro de un IMEI de las bases de datos negativas deberá ser realizado por perso de los requisitos de que trata el presente numeral, para lo cual los PRSTM tendrán plazo para realizar los ajustes en

2.7.2.1.25 <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5292 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> (Asociación de Operadores de GSM), o cuando el Gobierno de Colombia a través del Ministerio de Tecnologías de tipo extravío o tipo administrativo.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.2.1.25. Establecer el intercambio de las bases de datos negativas con proveedores de redes y servicios de te Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establezca acuerdos con otros países.

2.7.2.1.26. Cargar en sus BDO negativas, a solicitud de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la informac

2.7.2.1.27. Informar a la GSMA sobre la vulneración de la seguridad en la programación del IMEI de los equipos ter

2.7.2.1.28. En los acuerdos comerciales que realicen los PRSTM con Operadores Móviles virtuales se deberán extraviados, de tal forma que el OMV pueda cumplir con la obligación de bloqueo de IMEI de que trata el numeral 2.

En los casos que el PRSTM sea quien suministra al OMV la información del IMEI que debe ser registrado en la BD que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto o extravío informado por el usuario.

2.7.2.1.29. Es deber de cada PRSTM reportar a cada OMV alojado sobre su red, todos los cambios de ETM resp 2.7.2.1.7 del presente artículo y dentro de las 24 horas siguientes a la obtención de la muestra y por el medio acorda

2.7.2.1.30. <Numeral eliminado por el artículo 5 de la Resolución 5226 de 2017> A partir del 1º de agosto de 2016 Positiva, con base en el análisis de la información de los CDR de voz y datos de todas las redes móviles del país. E de CDR al encargado de la operación del proceso de verificación centralizada para ejecutar dicho proceso.

2.7.2.1.30 ~~2.7.2.1.31~~. A partir del 1º de agosto de 2016, tener operativo un proceso de verificación que permita la de las redes móviles del país. Es obligación de los PRSTM, que alojan en su red OMV o brindan a otros PRST acceso equipos terminales móviles.

2.7.2.1.31 ~~2.7.2.1.32~~. Los PRSTM deben consultar diariamente el listado de TAC de los equipos terminales móviles

2.7.2.1.32 ~~2.7.2.1.33~~. A efectos de autorizar el servicio a las parejas IMEI-IMSI que hagan uso de equipos con IME Operadores Móviles Virtuales y los Proveedores de Red de Origen que hacen uso del Roaming Automático Nacio diciembre de 2016.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 3 - modificado por la Resolución CRC 5038 de 2016, 4986 de 2015, 4813 d

ARTÍCULO 2.7.2.2. OBLIGACIONES DEL ADMINISTRADOR DE LA BDA. <Artículo modificado por el artículo 2
tenerse en cuenta, como mínimo, las siguientes obligaciones para el Administrador de la BDA:

2.7.2.2.1. Responsabilizarse por el dimensionamiento, provisión y planeación de los equipos y sistemas necesarios pa
las definidas en la SECCIÓN 3.

2.7.2.2.2. Implementar la infraestructura técnica de la base de datos, en cumplimiento del mandato previsto en la Ley

2.7.2.2.3. Asegurar la correcta implementación y operación de la BDA.

2.7.2.2.4. Garantizar el intercambio continuo de información entre la BDA y las BDO de cada PRSTM, y la BDA y el M

2.7.2.2.5. Actualizar diariamente la información de IMEI contenida en la BDA, con la información desagregada de los I

2.7.2.2.6. Verificar contra la BDA positiva y BDA negativa los IMEI que remita el Ministerio de TIC como parte del pro
los IMEI, si se encuentran o no registrados en dichas BDA.

2.7.2.2.7. Responsabilizarse de dimensionar y suministrar la infraestructura de hardware y software necesarios para e
de datos centralizada.

2.7.2.2.8. Responsabilizarse de la administración, monitoreo, operación, mantenimiento y control de calidad de la BDA

2.7.2.2.9. Proporcionar los estándares, guías de manejo, seguridad, procedimientos de acceso y control de toda la do

2.7.2.2.10. Garantizar que la BDA pueda ser accedida de manera permanente y simultánea desde cualquier PRS
(vigilanciaycontrol@mintic.gov.co) y a la CRC las fallas, novedades, contingencias o inconsistencias relacionadas con

2.7.2.2.11. Garantizar que el acceso a la información almacenada en la BDA se encuentre disponible los siete (7) días

2.7.2.2.12. Definir e implementar políticas de respaldo de la información, de tal manera que se minimice el riesgo de d

2.7.2.2.13. Garantizar la protección de los datos personales almacenados en la BDA, los cuales podrán ser utilizados

2.7.2.2.14. Disponer de mecanismos que permitan tener trazas de auditoría completas y automáticas relacionadas c
asociados con el manejo inadecuado de la información, apoyar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplic

2.7.2.2.15. Suministrar las herramientas e interfaces adecuadas para la realización de consultas en línea, registro a re
a disposición del público una consulta vía Web registro a registro, de los IMEIs que se encuentren incluidos en la base

2.7.2.2.16. Realizar y entregar a la CRC mensualmente, a más tardar el tercer día hábil de cada mes, un reporte en e
Positiva respecto de los IMEI que tienen asociados un número de identificación del usuario; ii) Número total de registr
novedad de cambio de propietario o usuario autorizado en la Base de Datos Positiva.

El reporte deberá ser entregado en medio electrónico y deberá estar disponible en línea para ser generado por la CRC

2.7.2.2.18. Garantizar que en la BDA no exista un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación del pro

2.7.2.2.21. Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto o extravío reportados en Colombia, una vez c
instrucción hacia las BDO. El ABD deberá conservar el registro histórico de los IMEI retirados y de toda la información

2.7.2.2.22. Garantizar los mecanismos tecnológicos necesarios y las interfaces de integración requeridos para que
términos del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.2.23. Garantizar que en la BDA Positiva pueda diferenciarse la identificación de la persona natural o jurídica que

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 22 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Numeral 2.7.2.2.17 derogado por el artículo 2 de la Resolución 5427 de 2018, 'por la cual se deroga el numeral 2. 16 de agosto de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.2.2. Dentro de las condiciones que sean acordadas entre los PRSTM y el Administrador de la BDA,

2.7.2.2.1. Responsabilizarse por el dimensionamiento, provisión y planeación de los equipos y sistemas necesario particular las definidas en la SECCIÓN 3.

2.7.2.2.2. Implementar la infraestructura técnica de la base de datos antes del 1° de enero de 2012, en cumplimiento

2.7.2.2.3. Asegurar la correcta implementación y operación de la BDA.

2.7.2.2.4. Garantizar el intercambio continuo de información entre la BDA y las BDO de cada PRSTM, y la BDA y el

2.7.2.2.5. Actualizar diariamente la información de IMEI contenida en la BDA, con la información desagregada de los sustituya, adicione o modifique.

2.7.2.2.6. Verificar contra la BDA positiva y BDA negativa los IMEI que remita el Ministerio de TIC como parte del p de los IMEI, si se encuentran o no registrados en dichas BDA.

2.7.2.2.7. Responsabilizarse de dimensionar y suministrar la infraestructura de hardware y software necesarios par base de datos centralizada.

2.7.2.2.8. Responsabilizarse de la administración, monitoreo, operación, mantenimiento y control de calidad de la BD

2.7.2.2.9. Proporcionar los estándares, guías de manejo, seguridad, procedimientos de acceso y control de toda la c

2.7.2.2.10. Garantizar que la BDA pueda ser accedida de manera permanente y simultánea desde cualquier PRS (vigilanciaycontrol@mintic.gov.co) y a la CRC las fallas, novedades, contingencias o inconsistencias relacionadas co

2.7.2.2.11. Garantizar que el acceso a la información almacenada en la BDA se encuentre disponible los siete (7) dí

2.7.2.2.12. Definir e implementar políticas de respaldo de la información, de tal manera que se minimice el riesgo de

2.7.2.2.13. Garantizar la protección de los datos personales almacenados en la BDA, los cuales podrán ser utilizado

2.7.2.2.14. Disponer de mecanismos que permitan tener trazas de auditoría completas y automáticas relacionadas asociados con el manejo inadecuado de la información, apoyar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias ap

2.7.2.2.15. Suministrar las herramientas e interfaces adecuadas para la realización de consultas en línea, registro a poner a disposición del público una consulta vía Web registro a registro, de los IMEIs que se encuentren incluidos e

2.7.2.2.16. Realizar y entregar a la CRC mensualmente, a más tardar el tercer día hábil de cada mes, un reporte en BDA Positiva respecto de los IMEI que tienen asociados un número de identificación del usuario; ii) Número total d registros con novedad de cambio de propietario o usuario autorizado en la Base de Datos Positiva.

El reporte deberá ser entregado en medio electrónico y deberá estar disponible en línea para ser generado por la CR

2.7.2.2.17. <Numeral derogado por el artículo 2 de la Resolución 5427 de 2018> Cuando sea necesario, atender la BDA, luego de surtir los procesos de verificación de autenticidad del equipo en cada caso.

2.7.2.2.18. Garantizar que en la BDA no exista un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación del p

2.7.2.2.19. Realizar el intercambio de información de los IMEI de equipos con reporte de hurto/extravío o con repor que se establezcan entre los países.

2.7.2.2.20. Para los casos en que un PRSTM reporte información a la BDA positiva o la BDA negativa, y dicha inf diferenciar tanto el PRSTM que envía la información, como el PRSTM que recibió la solicitud del usuario.

2.7.2.2.21. Retirar de la BDA negativa los IMEI con reporte de hurto o extravío reportados en Colombia o provenien en el ARTÍCULO 2.7.3.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II y replicar dicha instrucción hacia las BDO. El ABD deberá reporte obtenido.

2.7.2.2.22. Garantizar los mecanismos tecnológicos necesarios y las interfaces de integración requeridos para que términos del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.2.2.23. Garantizar a partir del 1º de enero de 2017, que en la BDA Positiva pueda diferenciarse la identificació equipo.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 4 - modificado por la Resolución CRC 4813 de 2015, 3667 de 2012 y 4986

SECCIÓN 3. ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS RELACIONADOS CON LAS BASES DE DATOS

ARTÍCULO 2.7.3.1. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS BASES DE DATOS. La configuración técnica para el fu propiedad de los PRSTM. La función de las Bases de Datos Positivas es identificar y llevar un registro de los equipos llevar un registro de los equipos terminales móviles que no pueden ser habilitados en las redes de los PRSTM por hab

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 5)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 501345 de 2020

Concepto CRC 502775 de 2019

ARTÍCULO 2.7.3.2. CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA -BDA. <Artículo modificado por el

i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen importados legalmente al país, de acuerdo con lo es

ii) Los IMEI cuyos usuarios realizaron el registro de los datos de identificación del propietario o usuario autorizado por

iii) Los IMEI que hasta el 30 de noviembre de 2015 fueron cargados directamente por los PRSTM luego del proceso de

La BDA Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRST

ii) Los IMEI bloqueados por no registro en la BD Positiva.

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos o no homologados.

v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la s administrativo-. El PRSTM que incluya estos IMEI en la base de datos negativa deberá contar con los respectivos sopo

PARÁGRAFO 1o. El tipo de reporte por el que fue ingresado el IMEI a la base de datos negativa constituye un camp las siguientes doce (12) horas.

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, la BDA Negativa deberá identificar el PRSTM que realizó el registro del IMEI.

La BDA positiva no podrá contener registros de un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación person

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 23 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016',

Doctrina Concordante

Concepto CRC 506277 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5292 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.2. La BDA Positiva contendrá:

i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen importados legalmente al país a partir del 1o de di

ii) Los IMEI cuyos usuarios realizaron el registro de los datos de identificación del propietario o usuario autorizad detección de cambio de ETM respecto a la SIM de que trata el numeral 2.7.2.1.7. del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTU

iii) Los IMEI que hasta el 30 de noviembre de 2015 fueron cargados directamente por los PRSTM luego del proceso

La BDA Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRS

ii) Los IMEI bloqueados por no registro en la BD Positiva, y a partir del mes de abril de 2016 los IMEI bloqueados co

iii) Los IMEI reportados como hurtados o extraviados en otros países con los cuales se realice intercambio de bases

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos o no homologados, a partir de que la CRC establezca

v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la administrativo-. Este tipo de bloqueo deberá empezar a realizarse a más tardar el 1o de enero de 2017. El PRSTM

PARÁGRAFO 1o. El tipo de reporte por el que fue ingresado el IMEI a la base de datos negativa constituye un ca máximo las siguientes doce (12) horas.

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, la BDA Negativa deberá identificar el PRSTM que realizó el registro del IMEI, ya se a través de dicho tercero.

La BDA positiva no podrá contener registros de un mismo IMEI asociado a más de un número de identificación pers

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.2. La BDA Positiva contendrá:

i) Los IMEI de todos los equipos terminales móviles que ingresen importados legalmente al país a partir del 1º de dic

ii) Los IMEI cuyos usuarios realizaron el registro de los datos de identificación del propietario o usuario autorizad detección de cambio de ETM respecto a la SIM de que trata el numeral 2.7.2.1.7. del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTU

iii) Los IMEI que hasta el 30 de noviembre de 2015 fueron cargados directamente por los PRSTM luego del proceso

La BDA Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRS

ii) Los IMEI bloqueados por no registro en la BD Positiva.

iii) Los IMEI reportados como hurtados o extraviados en otros países con los cuales se realice intercambio de bases

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos o no homologados, a partir de que la CRC establezca

v) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la administrativo-. Este tipo de bloqueo deberá empezar a realizarse a más tardar el 1º de enero de 2017. El PRSTM q

PARAGRAFO 1. El tipo de reporte por el que fue ingresado el IMEI a la base de datos negativa constituye un campo

PARÁGRAFO 2. En todo caso, la BDA Negativa deberá identificar el PRSTM que realizó el registro del IMEI, ya sea través de dicho tercero.

La BDA positiva no podrá contener registros de IMEI duplicados o inválidos, ni un mismo IMEI asociado a más de u

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 6 - modificado por la Resolución CRC 4868 de 2016, 4986 de 2016)

ARTÍCULO 2.7.3.3. CONTENIDO DE LA BDO. <Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 5586 de 2 cumplimiento al proceso de registro de IMEI dispuesto en el ARTÍCULO 2.7.3.4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

La BDO Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRST

ii) Los IMEI de los equipos bloqueados por no registro en la BD Positiva.

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos o no homologados.

v) Los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de datos de la GSMA y provenientes de proveedo

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en el

vii) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en la administrativo-.

El PRSTM que incluya estos IMEI en la base de datos negativa deberá contar con los respectivos soportes que ev habiendo siendo adquiridos por el usuario a través de financiación o créditos, incurran en mora, cese o falta de pago t

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío en Colombia, deberán contener la identificación completa d originó el reporte y la fecha, hora y ubicación (departamento, ciudad o municipio según la codificación del DANE y la d

Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM deberá también almacenarse la información entrega el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRSTM deberá conservar prueba de la manifestación e

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío provenientes de otros países, deberán estar asociados al país

Los PRSTM deberán bloquear y mantener por un tiempo mínimo de tres (3) años en sus BD Negativas y dispositivos E países.

PARÁGRAFO 1o. La totalidad de los IMEI que han sido retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiempo TÍTULO II, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, entre el 1 y el 15 de julio y entre el 1 y el 15 de enero de Nacional, para que se verifique durante los meses de agosto y febrero de cada año, que dichos IMEI no están genera manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqueo -reincidente-. Los I de permanencia y que haya sido identificado dentro del proceso de detección y control recurrente de equipos terminale

PARÁGRAFO 2o. Solo aquel OMV que utilice un EIR propio, tendrá la obligación de contener en su BDO Negativa los

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016',

Notas del Editor

- Ordinales vi y vii) del texto modificado por el Decreto 5292 de 2017 unidos en la publicación del Diario Oficial.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

Concepto CRC 30759 de 2012

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5292 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.3. La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos

La BDO Negativa contendrá:

i) Los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados o extraviados a cualquier PRS

ii) Los IMEI de los equipos bloqueados por no registro en la BD Positiva, y a partir del 30 de abril de 2016 los IMEI b

iii) Los IMEI reportados como hurtados o extraviados en otros países con los cuales se realice intercambio de bases

iv) Los IMEI que sean detectados como duplicados, inválidos o no homologados a partir de que la CRC establezca l

v) Los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de datos de la GSMA y provenientes de provee

vi) Los IMEI reportados por el PRSTM con tipo de bloqueo -reincidente-, como resultado del proceso establecido en

vii) Los IMEI reportados por el PRSTM como resultado de procedimientos de detección y control de fraudes en l administrativo-.

Este tipo de bloqueo deberá empezar a realizarse a más tardar el 1o de enero de 2017. El PRSTM que incluya est podrán incluir en la base de datos negativa los IMEI pertenecientes a los equipos que habiendo siendo adquiridos p

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío en Colombia, deberán contener la identificación completa originó el reporte y la fecha, hora y ubicación (departamento, ciudad o municipio según la codificación del DANE y la

Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM, a partir del 29 de febrero de 2016, deberá ta CAPÍTULO 7 del TÍTULO II. En los casos en que el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRS

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío provenientes de otros países, deberán estar asociados al p

Los PRSTM deberán bloquear y mantener por un tiempo mínimo de tres (3) años en sus BD Negativas y dispositivo otros países.

PARÁGRAFO 1o. La totalidad de los IMEI que han sido retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiemp
TÍTULO II, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, entre el 1 y el 15 de julio y entre el 1o y el 15 de en
Automático Nacional, para que se verifique durante los meses de agosto y febrero de cada año, que dichos IMEI
deberá proceder de manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloq
por fuera del proceso antes indicado, siempre y cuando se trate de un IMEI que ha sido retirado por tiempo mínimo
CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2o. Solo aquel OMV que utilice un EIR propio, tendrá la obligación de contener en su BDO Negativa l

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.3. La BDO Positiva contendrá la información correspondiente a IMEI-IMSI-MSISDN de los equipos

La BDO Negativa contendrá: i) los IMEI de los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados
extraviados en otros países con los cuales se realice intercambio de bases de datos negativas a través de bases de
deba proceder al bloqueo de dichos IMEI, v) los IMEI con reporte de hurto o extravío descargados de la base de
reincidente-, como resultado del proceso establecido en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.3 del CAPÍTULO 7 de
equipos en inventarios o instalaciones que aún no han sido vendidos, los cuales deben ser incluidos como tipo de
negativa deberá contar con los respectivos soportes que evidencien el fraude a la suscripción o pérdida de los equ
financiación o créditos, incurran en mora, cese o falta de pago total o parcial del equipo.

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío en Colombia, deberán contener la identificación completa
originó el reporte y la fecha, hora y ubicación[2] del sitio en que se produjo el hurto o extravío del equipo terminal mo

Además, para los casos en los que se reporta el hurto de un ETM, a partir del 29 de febrero de 2016, deberá ta
CAPÍTULO 7 del TÍTULO II. En los casos en que el usuario no quiera que se almacene la información citada, el PRS

Los registros de los IMEI con reporte de hurto o extravío provenientes de otros países, deberán estar asociados al p

Los PRSTM deberán bloquear y mantener por un tiempo mínimo de tres (3) años en sus BD Negativas y dispositivo
otros países.

PARÁGRAFO 1. La totalidad de los IMEI que han sido retirados de la BDA Negativa, luego de cumplido su tiempo
TÍTULO II, serán remitidos cada seis (6) meses por el ABD, entre el 1 y el 15 de julio y entre el 1 y el 15 de ene
Automático Nacional, para que se verifique durante los meses de agosto y febrero de cada año, que dichos IMEI
deberá proceder de manera inmediata al bloqueo del mismo en su EIR y envío a la BDA Negativa con tipo de bloqu

PARÁGRAFO 2. Solo aquel OMV que utilice un EIR propio, tendrá la obligación de contener en su BDO Negativa lo

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 7 - modificada por la Resolución CRC 4868 de 2016, Resolución 4986 de 2

ARTÍCULO 2.7.3.4. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE IMEI. <Artículo modificado por el artículo 25 de la R
modalidad de pospago, será realizado por el PRSTM, quien deberá asociar a dicho o dichos IMEI los datos del propie
de los usuarios autorizados para el uso de los ETM asociados a dichas cuentas.

Los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un plan ba
al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención. Para el caso de las ofici
inicio de los sitios Web oficiales de los PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deberán disponer de
principal, la opción: "REGISTRE SU EQUIPO".

Antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva de los IMEI de aquellos equipos utilizados por los u
de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo

Para el procedimiento de registro o actualización de datos de usuarios bajo la modalidad de prepago, deberá darse ca

a) Activación del equipo con la SIM: Al momento de la solicitud de registro o actualización de datos por parte del usua

b) Verificación de la tenencia del ETM: Con el fin de verificar la propiedad o posesión del ETM, el PRSTM identificará inmediata debe enviar un SMS con un código de verificación al número de la línea suministrado por el usuario. Para haciendo uso de la línea con la que utiliza el ETM;

c) Identificación del IMEI: El PRSTM debe identificar en la red el IMEI del equipo en proceso de registro o actualizació

d) Confirmación y actualización de los datos de usuario: El PRSTM debe solicitar al usuario la confirmación del IMEI teléfono de contacto;

e) Validación de datos de usuario: La información suministrada por el usuario debe ser validada por el PRSTM hacien Estado Civil, centrales de riesgo crediticio o datos históricos del usuario en el PRSTM;

f) Confirmación de Registro: El PRSTM debe confirmar al usuario el registro o actualización de datos satisfactorio del e

PARÁGRAFO 1o. De no encontrarse dicho IMEI en la BDA positiva, para el proceso de registro de equipos de usuari realiza el registro, o la "Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles", conten proceso de asociación de datos.

Para el caso de equipos adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros, de que trata el a deberá presentar para el registro del IMEI en la BDA Positiva ante el PRSTM con quien tiene contratados los servicios uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo número 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO 2o. Como parte del procedimiento de registro de IMEI de que trata el presente artículo y en forma pr conforme a las reglas previstas en el Decreto 1377 de 2013.

PARÁGRAFO 3o. Únicamente se permitirá el registro en la BDA positiva de IMEI cuyo TAC se encuentre en la lista de

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 25 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514359 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.4. El registro de IMEI de aquellos equipos utilizados en las redes móviles por los usuarios con un Para el caso de cuentas corporativas, el PRSTM informará al representante legal sobre la obligación de aportar y ac

Los PRSTM deberán atender y tramitar de forma inmediata el registro de IMEI de sus usuarios que tengan un pla atención al usuario, esto es, oficinas virtuales, oficinas físicas de atención y línea gratuita de atención. Para el caso la página de inicio de los sitios Web oficiales de los PRSTM. Para el caso de las oficinas físicas, los PRSTM deb disponer en el menú principal, la opción: 'REGISTRE SU EQUIPO'.

Antes de proceder al registro de la información en la BDA positiva de los IMEI de aquellos equipos utilizados por lo base de datos del Archivo Nacional de Identificación (ANI) de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales d

Para el procedimiento de registro o actualización de datos de usuarios bajo la modalidad de prepago, deberá darse

a) Activación del equipo con la SIM: Al momento de la solicitud de registro o actualización de datos por parte del usu

b) Verificación de la tenencia del ETM: Con el fin de verificar la propiedad o posesión del ETM, el PRSTM identifica forma inmediata debe enviar un SMS con un código de verificación al número de la línea suministrado por el usua encuentra haciendo uso de la línea con la que utiliza el ETM.

c) Identificación del IMEI: El PRSTM debe identificar en la red el IMEI del equipo en proceso de registro o actualizac

d) Confirmación y actualización de los datos de usuario: El PRSTM debe solicitar al usuario la confirmación del IME teléfono de contacto.

e) Validación de datos de usuario: La información suministrada por el usuario debe ser validada por el PRSTM haci del Estado Civil, centrales de riesgo crediticio o datos históricos del usuario en el PRSTM.

f) Confirmación de Registro: El PRSTM debe confirmar al usuario el registro o actualización de datos satisfactorio de

PARÁGRAFO 1. De no encontrarse dicho IMEI en la BDA positiva, para el proceso de registro de equipos de usua que realiza el registro, o la 'Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles', con el proceso de asociación de datos.

Para el caso de equipos adquiridos en el exterior e ingresados al país en la modalidad de viajeros, de que trata el a deberá presentar para el registro del IMEI en la BDA Positiva ante el PRSTM con quien tiene contratados los servic del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo No. 2.5 del TITULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO 2. Como parte del procedimiento de registro de IMEI de que trata el presente artículo y en forma pre conforme a las reglas previstas en el Decreto 1377 de 2013.

PARÁGRAFO 3. A partir del 1° de agosto de 2016, únicamente se permitirá el registro en la BDA positiva de IME ARTÍCULO 2.7.3.11 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 7a - modificado por la Resolución CRC 4813 de 2015, Resolución CRC 49

ARTÍCULO 2.7.3.5. CARGUE Y REGISTRO DE IMEI EN LA BDA PARA EQUIPOS TERMINALES MÓVILES IMP

información de IMEI de equipos importados, inician a partir de la implementación a través del ABD como parte del pr contenga un campo codificado para el cargue de cada IMEI de los equipos que se importen legalmente al país.

Cuando se presenten casos de ingreso al país de equipos terminales móviles con destino a pruebas en las redes r adelante el proceso de cargue y registro del IMEI del equipo terminal móvil en la BDA Positiva. Lo anterior, se debe re

2.7.3.5.1. Identificación del fabricante: se realizará por una única vez, como requisito previo para solicitar la inclusión d

2.7.3.5.1.1 Previo a cualquier solicitud de cargue y registro de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva, el fabric las personas del fabricante que serán las autorizadas para enviar la solicitud al ABD.

2.7.3.5.1.2. El ABD debe verificar con los PRSTM si el fabricante está realizando o realizará pruebas en sus redes mó

2.7.3.5.1.3. Si al menos un PRSTM responde de manera positiva, el ABD debe indicarle al fabricante que ha sido iden

2.7.3.5.1.4 Si ninguno de los PRSTM responde de manera positiva, el ABD deberá indicarle al fabricante que no ha sid

2.7.3.5.1.5 El ABD deberá dar respuesta al fabricante en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la

2.7.3.5.2. Inclusión de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva:

2.7.3.5.2.1. El fabricante envía al ABD el listado de IMEI de equipos de prueba.

2.7.3.5.2.2 El ABD debe adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la validez y procedencia.

2.7.3.5.2.3 El ABD debe cargar y registrar los IMEI en la BDA Positiva, independientemente que los equipos no estén en esta última por no homologación.

2.7.3.5.2.4 Previo al cargue y registro del IMEI en la BDA Positiva, el ABD debe eliminar cualquier bloqueo de IMEI no

2.7.3.5.2.5 El ABD deberá informar al fabricante el resultado del proceso de cargue y registro de IMEI en la BDA Posit

2.7.3.5.3. Retiro de IMEI de equipos de prueba de la BDA Positiva:

2.7.3.5.3.1 El ABD deberá eliminar el registro de los IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva luego de 1 año de

2.7.3.5.3.2 El ABD deberá informar al fabricante cada vez que se retire el registro de un IMEI en la BDA Positiva.

2.7.3.5.3.3 El fabricante podrá solicitar nuevamente el registro del IMEI del equipo de prueba en la BDA Positiva, en ca

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 26 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5427 de 2018, 'por la cual se deroga el numeral 2.7.2.2.17 agosto de 2018.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5427 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.5. Los procesos de cargue y actualización a la BDA de la información de IMEI de equipos import sustituido a partir de la adecuación del Sistema Informático de la DIAN para que contenga un campo codificado para

Cuando se presenten casos de ingreso al país de equipos terminales móviles con destino a pruebas en las redes adelante el proceso de cargue y registro del IMEI del equipo terminal móvil en la BDA Positiva. Lo anterior, se debe

1. Identificación del fabricante: se realizará por una única vez, como requisito previo para solicitar la inclusión de IME

1.1 Previo a cualquier solicitud de cargue y registro de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva, el fabricante personas del fabricante que serán las autorizadas para enviar la solicitud al ABD.

1.2. El ABD debe verificar con los PRSTM si el fabricante está realizando o realizará pruebas en sus redes móviles.

1.3. Si al menos un PRSTM responde de manera positiva, el ABD debe indicarle al fabricante que ha sido identificad

1.4 Si ninguno de los PRSTM responde de manera positiva, el ABD deberá indicarle al fabricante que no ha sido ide

1.5 El ABD deberá dar respuesta al fabricante en un tiempo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la solic

2. Inclusión de IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva:

2.1. El fabricante envía al ABD el listado de IMEI de equipos de prueba a través de alguno de los correos electrónic

2.2 El ABD debe verificar que el correo electrónico esté incluido en el listado informado por el fabricante y adoptar la

2.3 El ABD debe cargar y registrar los IMEI en la BDA Positiva, independientemente que los equipos no estén homo esta última por no homologación.

2.4 Previo al cargue y registro del IMEI en la BDA Positiva, el ABD debe eliminar cualquier bloqueo de IMEI no hom

2.5 El ABD deberá informar al fabricante el resultado del proceso de cargue y registro de IMEI en la BDA Positiva en

3. Retiro de IMEI de equipos de prueba de la BDA Positiva:

3.1 El ABD deberá eliminar el registro de los IMEI de equipos de prueba en la BDA Positiva luego de 1 año de habe

3.2 El ABD deberá informar al fabricante cada vez que se retire el registro de un IMEI en la BDA Positiva.

3.3 El fabricante podrá solicitar nuevamente el registro del IMEI del equipo de prueba en la BDA Positiva, en caso d

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.5. CARGUE DE IMEI EN LA BDA PARA EQUIPOS TERMINALES MÓVILES IMPORTADOS. Los
proceso de aduana y nacionalización de los equipos terminales móviles, proceso que será sustituido a partir de la a

Cuando se presenten casos de ingreso de nuevos equipos terminales móviles al país, por concepto de reposición a
y que tales equipos no requieran su registro ante la DIAN, o cuando sea necesario ingresar a la BDA el IMEI de
autorizados de manera expresa por los fabricantes, quien adelante el proceso de cargue del IMEI del equipo termina

ARTÍCULO 2.7.3.6. AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA BDA. Las autoridades administrativas tales co
judiciales, podrán consultar en línea la información consignada en la Base de Datos Negativa y en la Base de Datos P
consultar en línea toda la información consignada en la Base de Datos Negativa y en la Base de Datos Positiva, en fo
1341 de 2009.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 9)

ARTÍCULO 2.7.3.7. PROCEDIMIENTO PARA INCLUIR UN IMEI EN LAS BASES DE DATOS NEGATIVAS. <Art
reporta como hurtado o extraviado, debe haber constancia en el PRSTM del reporte de hurto o extravío por parte de u
redes móviles, el IMEI del equipo terminal móvil asociado a los datos de que trata el numeral 2.7.2.1.23 del ARTÍCULO

Para los IMEI que se reportan como hurtados o extraviados en otros países, los PRSTM deberán cargar en sus bases
sea puesto en el directorio público de la GSMA, los IMEI con reporte de hurto o extravío de los países con los cuales
IMEI con las Bases de Datos Centralizadas de otros países.

Para la actualización de los datos de las BDO negativas con la BDA negativa y el bloqueo del equipo terminal móvil
reporte de hurto o extravío, como la actualización que debe realizar la BDA hacia las BDO de los demás PRSTM y el
ETM.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 27 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.2
del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016',

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

Concepto CRC 30437 de 2012

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5292 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.7. A efectos de ingresar en las bases de datos negativas un IMEI que se reporta como hurtado
anterior, el PRSTM incluirá en la BDO negativa, a efectos de bloquear cualquier intento de uso en las redes móviles

Para los IMEI que se reportan como hurtados o extraviados en otros países, los PRSTM deberán cargar en sus
contribuyente sea puesto en el directorio público de la GSMA, los IMEI con reporte de hurto o extravío de los países
información de los IMEI con las Bases de Datos Centralizadas de otros países.

De igual forma, deben ser cargados en las Bases de Datos Negativas por parte del PRSTM que realizó el bloqueo
cambio de SIM establecido en el numeral 2.7.2.1.10 del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, y a parti

El PRSTM deberá actualizar de manera continua en la BDA negativa los IMEI reportados como hurtados o extra
CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, y la BDA a su vez actualizará las BDO de los demás PRSTM.

Para la actualización de los datos de las BDO negativas con la BDA negativa y el bloqueo del equipo terminal móvil
reporte de hurto o extravío, como la actualización que debe realizar la BDA hacia las BDO de los demás PRSTM y
del ETM.

En el caso de los IMEI que han sido bloqueados como resultado del proceso establecido en el numeral 2.7.2.1.10 d
actualización de la información a la BDA negativa deberá ser realizada por el PRSTM máximo en las 48 horas conti
siguiente día calendario de recepción del reporte de bloqueo por parte del PRSTM.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.7. A efectos de ingresar en las bases de datos negativas un IMEI que se reporta como hurtado
anterior, el PRSTM incluirá en la BDO negativa, a efectos de bloquear cualquier intento de uso en las redes móviles

Para los IMEI que se reportan como hurtados o extraviados en otros países, los PRSTM deberán cargar en sus
contribuyente sea puesto en el directorio público de la GSMA, los IMEI con reporte de hurto o extravío de los países
información de los IMEI con las Bases de Datos Centralizadas de otros países.

De igual forma, los IMEI bloqueados como resultado del proceso de detección de cambio de SIM establecido en e
bloqueo del equipo terminal móvil a efectos de bloquear su uso en las redes de todos los PRSTM del país.

El PRSTM deberá actualizar de manera continua en la BDA negativa los IMEI reportados como hurtados o extraviad

Para la actualización de los datos de las BDO negativas con la BDA negativa y el bloqueo del equipo terminal móvil
reporte de hurto o extravío, como la actualización que debe realizar la BDA hacia las BDO de los demás PRSTM y
del ETM.

En el caso de los IMEI que han sido bloqueados como resultado del proceso establecido en el numeral 2.7.2.1.10 c
siguientes a la fecha en que procedió con el bloqueo. Así mismo, la actualización de la BDA hacia las BDO de los d

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10 - modificado por la Resolución CRC 4868 de 2016)

ARTÍCULO 2.7.3.8. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO
conformado por los ciclos intra red e inter red, permitirá la detección de los IMEI sin formato, los duplicados, los inv
terminadas, de cada uno de los PRSTM. A dicho proceso se deberá incorporar el análisis de los CDR de datos, a parti

2.7.3.8.1. Para el ciclo intra red: Cada PRSTM analizará diariamente sus CDR y los CDR de sus Operadores Móviles
no registrados, de acuerdo con los criterios definidos en el numeral 2.7.3.9.1 del ARTÍCULO 2.7.3.9 del presente Capí

2.7.3.8.4. Cada PRSTM encargado del ciclo intra red de que trata el numeral 2.7.3.8.1 del ARTÍCULO 2.7.3.8, deberá
IMEI en el ciclo de detección intra red:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total de IMEI únicos en la red.

Total de IMEI inválidos.

Total de IMEI sin formato.

Total de IMEI duplicados.

Total de IMEI no homologados.

Total de IMEI no registrados en la BDA positiva

Total de IMEI válidos.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar agrupaciones o discrim

Adicionalmente, cada PRSTM deberá incluir en el reporte, de manera separada, la información de sus Operadores Mó

2.7.3.8.6. Cada PRSTM que identifique en su red IMEI sin formato, inválidos, no homologados, no registrados, o d Nacional, deberán remitir dicha información a aquellos, junto con las IMSI con la cual cada IMEI fue utilizado, a más ta

2.7.3.8.7 Para el ciclo inter red: Para proceder a la identificación de los IMEI duplicados entre las redes móviles de ur duplicados entre las redes móviles de los PRSTM, la siguiente información con la periodicidad descrita:

2.7.3.8.7.1. A más tardar al tercer (3er) día hábil de cada mes, remitir todos los IMEI que tuvieron actividad en sus red

2.7.3.8.7.2. Remitir a requerimiento del proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los F llamadas terminadas):

2.7.3.8.7.2.1. Hora inicio y hora de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.2.2. IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).

2.7.3.8.7.2.3. IMSI (International Mobile Subscriber Identity).

2.7.3.8.7.2.4. Coordenadas geográficas (latitud y longitud) de la celda de inicio y de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.3. Los CDR que remitirá el PRSTM según indica el numeral 2.7.3.8.7.2., deberán corresponder al tráfico curs

2.7.3.8.8. Los PRSTM de manera conjunta deberán tener habilitado el acceso de la CRC y del Ministerio TIC a la infor

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total mensual de IMEI recibidos de todos los PRSTM, discriminados por PRSTM.

Total mensual consolidado de IMEI únicos entre todas las redes

Total mensual de IMEI repetidos entre redes (identificados en dos o más redes).

Total mensual de IMEI detectados duplicados

Total mensual de IMEI detectados duplicados por simultaneidad de llamadas.

Total mensual de IMEI detectados duplicados por conflictos de tiempo y distancia.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar listados, agrupaciones

La información obtenida de dicha verificación será utilizada por la CRC para la realización y publicación de informes, y

PARÁGRAFO 2o. El proceso de verificación de IMEI, conformado por los ciclos intra red e inter red, deberá disponer
registrados, estén disponibles para consulta por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a su identificación. P

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 28 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Inciso modificado por el artículo 1 de la Resolución 5164 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo 2.7.3.8 del Ca

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente modificada por la Resolución 5164 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.8. <Inciso modificado por el artículo 1 de la Resolución 5164 de 2017. El nuevo texto es el siguie
ciclos intra red e inter red, permitirá la detección de los IMEI sin formato, los duplicados, los inválidos, los no homol
uno de los PRSTM. A dicho proceso se deberá incorporar el análisis de los CDR de datos, a partir de la fecha que d

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.8. La etapa de verificación, de que trata el numeral 2.7.7.3.2 del ARTÍCULO 2.7.7.3 de la SECC
homologados y los no registrados en la BDA Positiva, a partir del análisis de la información proveniente de los CDR
julio de 2017, de acuerdo con las condiciones que posteriormente determine la CRC.

2.7.3.8.1. Para el ciclo intra red: Cada PRSTM analizará diariamente sus CDR y los CDR de sus Operadores Móvile
los no registrados, de acuerdo con los criterios definidos en el numeral 2.7.3.9.1 del ARTÍCULO 2.7.3.9 del presente

2.7.3.8.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Para el ciclo inter red: Los
conjunta implementen, la relación de todos los sectores de estaciones base de servicios de voz que operen en el p
Cell Identity (CI) y el Código de Localización de Área (LAC). Dicha información deberá ser actualizada cada vez que

Para proceder a la identificación de los IMEI duplicados entre las redes móviles de uno o más PRSTM, los PRSTM
móviles de los PRSTM, la siguiente información con la periodicidad descrita:

2.7.3.8.2.1. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Diariamente, remitir todos
detectados en el día calendario inmediatamente anterior de acuerdo con los criterios definidos en el 2.7.3.9.2 del AR

2.7.3.8.2.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Remitir a requerimiento d
como repetidos en dos o más redes, los siguientes campos de los CDR de voz, discriminando el tipo de CDR (llama

- Hora inicio y hora de fin de cada llamada.

- IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).

- IMSI (International Mobile Subscriber Identity).

- Códigos que identifiquen unívocamente el sector (tales como Cell Identity y LAC) de inicio y fin de cada llamada.

2.7.3.8.2.3. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Los CDR que remitirá el
que se identificaron los IMEI en el ciclo intra red de que trata el numeral 2.7.3.8.1 del ARTÍCULO 2.7.3.8.

Nota Editor: (el numeral 2.7.3.8.2 tiene los efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 201

2.7.3.8.3. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Durante el mes de octubre
la configuración y operación del ciclo inter red del proceso de verificación, a efectos de garantizar la aplicación
Seguimiento.

Nota Editor: (el numeral 2.7.3.8.3 tiene los efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 201

2.7.3.8.4. A partir del 1° de agosto de 2016, cada PRSTM encargado del ciclo intra red de que trata el numeral 2 calendario siguiente a la identificación de los IMEI en el ciclo de detección intra red:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total de IMEI únicos en la red.

Total de IMEI inválidos.

Total de IMEI sin formato.

Total de IMEI duplicados.

Total de IMEI no homologados.

Total de IMEI no registrados en la BDA positiva

Total de IMEI válidos.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar agrupaciones o discr

Adicionalmente, cada PRSTM deberá incluir en el reporte, de manera separada, la información de sus Operadores M

2.7.3.8.5. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> A partir del 1° de noviembre siguiente información:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total diario de IMEI recibidos de todos los procesos intra red, discriminados por PRSTM.

Total diario consolidado de IMEI únicos

Total diario de IMEI repetidos entre redes (identificados en dos o más redes).

Total diario de IMEI detectados duplicados por simultaneidad de llamadas.

Total diario de IMEI detectados duplicados por conflictos de tiempo y distancia.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar agrupaciones o discr

La información obtenida de dicha verificación será utilizada por la CRC para la realización y publicación de informes

PARÁGRAFO 1., 2 y 3 <Parágrafos trasladados al final del numeral 2.7.3.8.9.4 por el artículo 6 de la Resolución 52

Nota Editor: (el numeral 2.7.3.8.5 tiene los efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 201

2.7.3.8.6. Cada PRSTM que identifique en su red IMEI sin formato, inválidos, no homologados, no registrados, o d Nacional, deberán remitir dicha información a aquellos, junto con las IMSI con la cual cada IMEI fue utilizado, a r CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

2.7.3.8.7 <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 5066 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Par que trata el numeral 2.7.3.8.1 del presente artículo, deberán entregar al proceso de identificación de IMEI duplicados

2.7.3.8.7.1. A más tardar al tercer (3er) día hábil de cada mes, remitir todos los IMEI que tuvieron actividad en sus r

2.7.3.8.7.2. Remitir a requerimiento del proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los llamadas terminadas):

2.7.3.8.7.2.1. Hora inicio y hora de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.2.2. IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).

2.7.3.8.7.2.3. IMSI (International Mobile Subscriber Identity).

2.7.3.8.7.2.4. Coordenadas geográficas (latitud y longitud) de la celda de inicio y de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.3. Los CDR que remitirá el PRSTM según indica el numeral 2.7.3.8.7.2., deberán corresponder al tráfico
análisis de CDR de llamadas terminadas es exigible desde febrero 1o de 2017.

El primer ciclo de detección de IMEI duplicados inter red deberá ser realizado en diciembre de 2016, con la actividad

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.8.7. Para el ciclo inter red: Los PRSTM de manera conjunta deberán consolidar, antes del 16 de noviembre de
ciclo inter red, indicando para cada sector la ubicación (coordenadas de latitud y longitud) y los códigos que permi
cada vez que haya algún cambio en la misma.

Para proceder a la identificación de los IMEI duplicados entre las redes móviles de uno o más PRSTM, los PRSTM
móviles de los PRSTM, la siguiente información con la periodicidad descrita:

2.7.3.8.7.1. A más tardar al tercer (3) día hábil de cada mes, remitir todos los IMEI que tuvieron actividad en sus red

2.7.3.8.7.2. Remitir a requerimiento del proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los
llamadas terminadas):

2.7.3.8.7.2.1. Hora inicio y hora de fin de cada llamada.

2.7.3.8.7.2.2. IMEI (Número identificador del equipo móvil terminal).

2.7.3.8.7.2.3. IMSI (International Mobile Subscriber Identity).

2.7.3.8.7.2.4.Códigos que identifiquen unívocamente el sector (tales como Cell Identity y LAC) de inicio y fin de cada

2.7.3.8.7.3. Los CDR que remitirá el PRSTM según indica el literal b anterior, deberán corresponder al tráfico cursa
El análisis de CDR de llamadas terminadas es exigible desde febrero 1 de 2017.

El primer ciclo de detección de IMEI duplicados inter red deberá ser realizado en diciembre de 2016, con la actividad

---

2.7.3.8.8. A partir del 1° de enero de 2017, los PRSTM de manera conjunta deberán tener habilitado el acceso de l
información:

GRUPO SEGÚN ESTADO DEL IMEI

Total mensual de IMEI recibidos de todos los PRSTM, discriminados por PRSTM.

Total mensual consolidado de IMEI únicos entre todas las redes

Total mensual de IMEI repetidos entre redes (identificados en dos o más redes).

Total mensual de IMEI detectados duplicados.

Total mensual de IMEI detectados duplicados por simultaneidad de llamadas.

Total mensual de IMEI detectados duplicados por conflictos de tiempo y distancia.

Lo anterior, sin perjuicio que por requerimientos de información específicos se puedan solicitar listados, agrupacione

La información obtenida de dicha verificación será utilizada por la CRC para la realización y publicación de informes

2.7.3.8.9. Los PRSTM, excluyendo a los OMV y PRO, deberán entregar a la CRC la siguiente información en format

2.7.3.8.9.1. A más tardar el 1° de diciembre de 2016, entregar la relación de todos los sectores de estaciones bas unívocamente el sector en la información de los CDR. Si ocurre algún cambio en dicha información antes del 1 de ju

2.7.3.8.9.2. Entregar la información correspondiente a los siguientes campos de los CDR de voz de llamadas origina

2.7.3.8.9.2.1.IMEI.

2.7.3.8.9.2.2.IMSI.

2.7.3.8.9.2.3.Tipo de llamada: originada / terminada.

2.7.3.8.9.2.4.Fecha y hora de inicio de cada llamada.

2.7.3.8.9.2.5.Fecha y hora de fin de cada llamada.

2.7.3.8.9.2.6 <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5066 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:>

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.8.9.2.6.Código que identifique unívocamente el sector de inicio de cada llamada en el CDR.

2.7.3.8.9.2.7 <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5066 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:>

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.8.9.2.7. Código que identifique unívocamente el sector de fin de cada llamada en el CDR.

2.7.3.8.9.2.8 <Numeral adicionado por el artículo 3 de la Resolución 5066 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:>

2.7.3.8.9.3. La información de los CDR de voz y datos, deberá ser entregada a través del mecanismo que defina po de entrega que se defina mediante CTS:

Tipo de CDR	Fecha Inicio información	Fecha fin Información	Fecha máxima entrega
Voz	1 de enero de 2017	7 de enero de 2017	20 de enero de 2017
Voz	8 de enero de 2017	31 de enero de 2017	20 de febrero de 2017
Voz	1 de febrero de 2017	28 de febrero de 2017	21 de marzo de 2017
Voz y datos	1 de marzo de 2017	31 de marzo de 2017	20 de abril de 2017
Voz y datos	1 de abril de 2017	30 de abril de 2017	22 de mayo de 2017
Voz y datos	1 de mayo de 2017	31 de mayo de 2017	20 de junio de 2017
Voz y datos	1 de junio de 2017	30 de junio de 2017	21 de julio de 2017

El envío de CDR de llamadas terminadas es exigible desde febrero 1 de 2017.

Sin perjuicio de lo establecido en el presente numeral, la CRC, en caso de considerarlo necesario, podrá solicitar ir del numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

2.7.3.8.9.4. Entregar a la CRC la información correspondiente a los campos de los CDR de datos de conformidad co

PARÁGRAFO 1. <Parágrafo trasladado del numeral 2.7.3.8.5 por el artículo 6 de la Resolución 5226 de 2017> Sin CDR de voz registrados en la red de los PRSTM.

PARÁGRAFO 2. <Parágrafo trasladado del numeral 2.7.3.8.5 por el artículo 6 de la Resolución 5226 de 2017> El p total de los IMEI detectados como duplicados, sin formato, inválidos, no homologados y como no registrados, estén período mínimo de un año.

PARÁGRAFO 3. <Parágrafo trasladado del numeral 2.7.3.8.5 por el artículo 6 de la Resolución 5226 de 2017> Los tardar el 1° de febrero de 2017.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10a - modificado por la Resolución CRC 4937 de 2016 y CRC 4986 de 201

ARTÍCULO 2.7.3.9. CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. <Artículo modific homologados y los no registrados en la BDA Positiva, de manera diaria en el ciclo intra red y de manera mensual en e

2.7.3.9.1. En el ciclo intra red, el análisis de información de los CDR para el proceso de detección de IMEI estará a ca

2.7.3.9.1.1. Inválidos: Realizar la confirmación de la validez del IMEI, a partir de la verificación de la existencia del TAC

2.7.3.9.1.2. Sin formato: Realizar la identificación de los IMEI sin formato, verificando su consistencia en relación con dígito de reserva -SD-, ni el número de versión de software-VN) o que en su composición tenga al menos un carácter

2.7.3.9.1.3. No homologados: Detectar IMEI correspondientes a marcas y modelos de equipos terminales móviles qu modelos homologados por la CRC;

2.7.3.9.1.4. No registrados: identificar IMEI no registrados, a partir de la verificación de la existencia del IMEI en la BD

2.7.3.9.1.5. Duplicados: Detectar IMEI duplicados en la red de cada PRSTM, aplicando:

Doctrina Concordante

Concepto CRC 506277 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.3.9.1.5.1. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamad

2.7.3.9.1.5.2. Conflicto tiempo distancia: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, que en un periodo de tiempo

No. parámetro	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

2.7.3.9.1.5.3. Como criterio de consistencia entre el IMEI de un equipo terminal móvil y su tipo de conexión a la red de Mobile Station Classmark, para identificar los equipos que muestran características de operación que no son acordes

2.7.3.9.3. En el ciclo inter red, el proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM r

2.7.3.9.3.1. A más tardar al quinto (5) día hábil de cada mes, se deben consolidas los IMEI recibidos de los PRSTM, envío de los CDR de acuerdo con las condiciones definidas en los literales 2.7.3.8.7.2 y 2.7.3.8.7.3 del numeral 2.7.3.8

2.7.3.9.3.2. A más tardar al séptimo (7) día hábil de cada mes, los PRSTM identificarán los CDR de los IMEI que fue redes móviles de los PRSTM.

2.7.3.9.3.3. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, se debe proceder a detectar los IMEI duplicad

Para la detección de IMEI duplicados entre las redes de los PRSTM, se deberá aplicar:

a. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que se t

b. Conflictos de tiempo y distancia entre llamadas cursadas con un mismo IMEI haciendo uso de diferentes IMSI a niv

b.1. El proceso de detección debe configurarse con la ubicación (coordenadas de longitud y latitud) de todos los secto

b.2. Para las llamadas en el periodo bajo análisis, cursadas con un mismo IMEI utilizando diferentes IMSI de una o va distancia están definidos en la siguiente tabla:

No. parámetro	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	

14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

2.7.3.9.3.4. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, deberá remitirse a todos los PRSTM el repor acciones de control pertinentes.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 29 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Parágrafos 1, 2 y 3 trasladados al final del numeral 2.7.3.8.9.4 por el artículo 6 de la Resolución 5226 de 2017, 'po

- Numeral 2.7.3.8.7. modificado por el artículo 1, numerales 2.7.3.8.9.2.6 y 2.7.3.8.9.2.7 modificados por el artículo Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.094 de 21 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.9. Para detectar diariamente los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados, los no homologad proceso de verificación conformado por los ciclos intra red e inter red, de conformidad con lo previsto en el numeral

2.7.3.9.1. En el ciclo intra red, el análisis de información de los CDR para el proceso de detección de IMEI estará a

2.7.3.9.1.1. Inválidos: Realizar la confirmación de la validez del IMEI, a partir de la verificación de la existencia del T

2.7.3.9.1.2. Sin formato: Realizar la identificación de los IMEI sin formato, verificando su consistencia en relación co el dígito de reserva -SD-, ni el número de versión de software -VN) o que en su composición tenga al menos un cará

2.7.3.9.1.3. No homologados: Detectar IMEI correspondientes a marcas y modelos de equipos terminales móviles q modelos homologados por la CRC;

2.7.3.9.1.4. No registrados: identificar IMEI no registrados, a partir de la verificación de la existencia del IMEI en la B

2.7.3.9.1.5. Duplicados: Detectar IMEI duplicados en la red de cada PRSTM, aplicando:

2.7.3.9.1.5.1. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llam

2.7.3.9.1.5.2. Conflicto tiempo distancia: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, que en un periodo de tiem

A partir del 1° de diciembre de 2016, IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, que en un periodo de tiempo

No. Parámetro Tiempo Distancia

1 0,8 min 2 Km

2 **2 min 5 Km**

3 2,8 min 7 Km

4 4 min 10 Km

5 5,6 min 14 Km

6 7,2 min 18 Km

7 10 min 25 Km

8 14 min 35 Km

9 18 min 45 Km

10 60 min 150 Km

2.7.3.9.1.5.3. Como criterio de consistencia entre el IMEI de un equipo terminal móvil y su tipo de conexión a la re como el Mobile Station Classmark, para identificar los equipos que muestran características de operación que no so

2.7.3.9.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> En el ciclo inter red, el pr criterios, los cuales deberán aplicar a los IMEI que remita cada PRSTM diariamente:

2.7.3.9.2.1. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> El día uno, se debe cons

2.7.3.9.2.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> El día dos, se debe realiz intra red, el envío de los CDRs de acuerdo con las condiciones definidas en el literal 2.7.3.8.2.2 y 2.7.3.8.2.3 del nu

2.7.3.9.2.3. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> El día tres y cuatro, los proceso de detección de IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM.

2.7.3.9.2.4. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> El día cinco, se debe proc

Para la detección de IMEI duplicados entre las redes de los PRSTM, se deberá aplicar:

2.7.3.9.2.4.1.<Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Criterio de simultaneida

2.7.3.9.2.4.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Conflictos de tiempo y

a. El proceso de detección debe configurarse con la ubicación (coordenadas de longitud y latitud) de todos los secto

b. Para las llamadas en el periodo diario bajo análisis, cursadas con un mismo IMEI utilizando diferentes IMSI d distancias entre los sectores de las estaciones bases desde los cuales se originan y terminan las llamadas.

c. Para realizar los anteriores análisis se deben tener en cuenta las condiciones de: ubicación de las celdas (urbana

d. El proceso de detección debe estar en la capacidad de poderse afinar considerando las distancias de cobertu distancias de cobertura en zonas urbanas, semiurbanas o rurales, agrupación de estaciones base por ciudad, muni

2.7.3.9.2.5. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> El día seis, deberá remitir el PRSTM pueda adelantar las acciones de control que sean establecidas por la CRC.

Nota Editor: (el numeral 2.7.3.9.2 <2.7.3.9.2 a 2.7.3.9.2.5> tiene los efectos suspendidos, de conformidad con la res

2.7.3.9.2.6. En el ciclo inter red, el proceso de detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRS

2.7.3.9.2.6.1. A más tardar al quinto (5°) día hábil de cada mes, se deben consolidar los IMEI recibidos de los PRST el envío de los CDR de acuerdo con las condiciones definidas en los literales 2.7.3.8.7.2 y 2.7.3.8.7.3 del numeral 2

2.7.3.9.2.6.2. A más tardar al séptimo (7°) día hábil de cada mes, los PRSTM identificarán los CDR de los IMEI que las redes móviles de los PRSTM.

2.7.3.9.2.6.3. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, se debe proceder a detectar los IMEI dupl

Para la detección de IMEI duplicados entre las redes de los PRSTM, se deberá aplicar:

a. Criterio de simultaneidad de llamadas: IMSI diferentes haciendo uso de un mismo IMEI, cursando llamadas que s

b. Conflictos de tiempo y distancia entre llamadas cursadas con un mismo IMEI haciendo uso de diferentes IMSI a r

b.1. El proceso de detección debe configurarse con la ubicación (coordenadas de longitud y latitud) de todos los sec

b.2. Para las llamadas en el periodo bajo análisis, cursadas con un mismo IMEI utilizando diferentes IMSI de una c tiempo y distancia están definidos en la siguiente tabla:

No.	Parámetro Tiempo	Distancia
1	0,4 min	1 Km
2	0,8 min	2 Km
3	1,2 min	3 Km
4	1,6 min	4 Km
5	2 min	5 Km
6	2,4 min	6 Km
7	2,8 min	7 Km
8	3,2 min	8 Km
9	3,6 min	9 Km
10	4 min	10 Km
11	4,8 min	12 Km
12	5,6 min	14 Km
13	6,4 min	16 Km
14	7,2 min	18 Km
15	8 min	20 Km
16	10 min	25 Km
17	14 min	35 Km
18	16 min	40 Km
19	18 min	45 Km
20	60 min	150 Km

2.7.3.9.2.6.4. A más tardar al decimosegundo (12) día hábil de cada mes, deberá remitirse a todos los PRSTM el re las acciones de control pertinentes.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10b, adicionado por la Resolución CRC 4937 de 2016 y modificado y adici

ARTÍCULO 2.7.3.10. PRIORIZACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES registrados en la BDA Positiva, a partir de los IMEI detectados en la etapa de verificación de equipos terminales móvil

Para aplicar las medidas de control, los PRSTM deberán clasificar diariamente todos los IMEI identificados con acti priorización teniendo en cuenta las definiciones contenidas en el TÍTULO I:

2.7.3.10.1. Control de IMEI sin formato: Incluye los IMEI sin formato correcto.

2.7.3.10.2. Control de IMEI inválidos. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI inválidos.

- Tienen el formato correcto.

- No están registrados en la BDA positiva.

2.7.3.10.3. Control de IMEI no homologados. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI no homologados.

- Tienen el formato correcto.

- No están registrados en la BDA positiva.

2.7.3.10.4. Control de IMEI duplicados. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI duplicados.

- Tienen el formato correcto.

- Cumplen una de las siguientes condiciones:

- El TAC del IMEI está en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.

- Son IMEI inválidos registrados en la BDA positiva.

- Son IMEI no homologados registrados en la BDA positiva.

2.7.3.10.5. Control de IMEI no registrados en la BDA positiva. Incluye los IMEI con las siguientes características:

- Son IMEI no registrados en la BDA positiva.

- Tienen el formato correcto.

- El TAC está en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.

Los IMEI que sean clasificados en un día en alguna de estas categorías de Control de IMEI, no deben ser incluidos e deberán reingresar a la etapa de verificación de equipos terminales móviles en días posteriores, siempre que presente

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10c, adicionado por la, Resolución CRC 4986 de 2016)

ARTÍCULO 2.7.3.11. CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN Y CONTROL INICIAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓ

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

- Numeral 2.7.3.11.3.7 modificado por el artículo 1 de la Resolución 5178 de 2017, 'por la cual se modifican los num 50.311 de 31 de julio de 2011.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente modificado por la Resolución 5178 de 2017:

ARTÍCULO 2.7.3.11. Previo al inicio de la detección y control diario de ETM, los PRSTM deben ejecutar una etapa i

2.7.3.11.1. Para los IMEI sin formato y los inválidos que no estén registrados en la BDA positiva:

2.7.3.11.1.1. Detección diaria de los IMEI entre el 1 y 7 de agosto de 2016 por parte de los operadores de red.

2.7.3.11.1.2. Suspensión de la detección diaria de los IMEI entre el 8 de agosto y el 11 de septiembre de 2016.

2.7.3.11.1.3. A más tardar el 12 de agosto de 2016, los operadores de red deben enviar a los Operadores Móviles utilizado.

2.7.3.11.1.4. Iniciar el control de los IMEI identificados a más tardar el 11 de septiembre de 2016, a través de l respectivamente.

2.7.3.11.2. Para los IMEI (homologados y no homologados) que no estén registrados en la BDA positiva:

2.7.3.11.2.1. Detección diaria de los IMEI entre el 1 y 7 de agosto de 2016 por parte de los operadores de red.

2.7.3.11.2.2. Suspensión de la detección diaria de los IMEI entre el 8 de agosto y el 11 de septiembre de 2016.

2.7.3.11.2.3. A más tardar el 12 de agosto de 2016, los operadores de red deben enviar a los Operadores Móviles utilizado.

2.7.3.11.2.4. A más tardar el 12 de agosto de 2016, los operadores de red deben enviar a la CRC, a través del c Proveedores de Red de Origen que hacen uso del Roaming Automático Nacional.

2.7.3.11.2.5. El primer día hábil de cada semana entre el 8 de agosto y el 12 de septiembre de 2016, los PRSTM inmediatamente anterior.

2.7.3.11.2.6. Finalización del proceso de registro del IMEI hasta el 9 de septiembre de 2016. Los PRSTM podrán c llamadas telefónicas, entre otros.

2.7.3.11.3. Para los IMEI duplicados del ciclo intra red:

2.7.3.11.3.1. Entre el 1 y 31 de agosto de 2016, detección diaria de los IMEI por parte de los operadores de red.

2.7.3.11.3.2. Entre el 1 de septiembre y el 30 de noviembre de 2016, suspensión de la detección diaria de los IMEI.

2.7.3.11.3.3. A más tardar el 9 de septiembre de 2016, los operadores de red deben determinar las IMSI que hicier

2.7.3.11.3.4. A más tardar el 16 de septiembre de 2016, los operadores de red deben enviar a los Operadores Móv utilizado.

2.7.3.11.3.5. A más tardar el 16 de septiembre de 2016, los operadores de red deben reportar a la CRC, a través de

-IMEI

-Cantidad de IMSI asociadas al IMEI de conformidad con el numeral 2.7.3.11.3.3 del ARTÍCULO 2.7.3.11 CAPÍTULO

-Causal de duplicación: simultaneidad de llamadas, conflicto de tiempo/distancia o ambas causales

-Fecha en que se detectó el IMEI como duplicado.

-Nombre del operador al cual pertenece el IMEI duplicado: se debe indicar el nombre del operador de red, del OMV

2.7.3.11.3.6. A más tardar el 30 de septiembre de 2016, los PRSTM deberán priorizar los casos de IMEI duplicado aplicación de las medidas de notificación y control.

2.7.3.11.3.7. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 5178 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>
numeral 2.7.3.11.3.1 del artículo 2.7.3.11 Capítulo 7 del Título II, según la priorización definida en el numeral 2.7.3.1

'El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición an

A manera de transición, entre el 1o de agosto y el 30 de septiembre de 2017, los PRSTM podrán nuevamente conta
información indicada en el Anexo 2.6 del Título de Anexos. Una vez culminado este periodo, los PRSTM podrán in
que se presenten con posterioridad a este periodo, el PRSTM deberá proceder de acuerdo con lo indicado en el nur

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.11.3.7. Entre el 1° y 30 de octubre de 2016, los PRSTM notificarán a los usuarios asociados con las IMSI c
definida en el numeral 2.7.3.11.3.6 del ARTÍCULO 2.7.3.11 CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, a través de un mensaje SM

'El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición a

---

2.7.3.11.3.8. Los usuarios notificados podrán presentar los soportes de adquisición del equipo, en caso de tenerlos
PRSTM.

2.7.3.11.3.9. El PRSTM, al momento de recibir el formato del ANEXO 2.6 del TITULO de ANEXOS debidamente d
anexo, y que cualquier cambio de línea o de operador debe ser informado al respectivo proveedor de servicios de la
de las líneas que el usuario solicite, previa verificación de los datos del usuario del equipo terminal móvil con los
investigaciones a que haya lugar con el fin de determinar si el IMEI del equipo fue manipulado, reprogramado, rema

2.7.3.11.3.10. A partir del 1º de diciembre de 2016, el proveedor de red procederá a incluir en su EIR el IMEI duplica
anexo y a las cuales se debe autorizar el acceso a la red móvil. Para el caso de los OMV y PRO, y a menos que acu

2.7.3.11.3.11. A partir del 1º de diciembre de 2016, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa los IMEI de que tra
del ABD, deberán incluir el IMEI en sus BDO Negativa sin asociarlo a una IMSI específica en el EIR. El registro c
negativa.

2.7.3.11.3.12. Luego del vencimiento del plazo para que los usuarios alleguen sus soportes y el ANEXO 2.6 del
adjuntando como mínimo y sin limitarlo a ello la siguiente información:

2.7.3.11.3.12.1. Soportes técnicos de la detección del IMEI duplicado y la relación de todas las IMSI que fueron iden

2.7.3.11.3.12.2. Información respecto de la marca y modelo correspondiente al TAC del IMEI duplicado.

2.7.3.11.3.12.3. Formatos del ANEXO 2.6 del TITULO de ANEXOS, debidamente diligenciados por los usuarios de l

2.7.3.11.3.12.4. Información del IMEI interno (obtenido mediante la marcación *#06#) y el IMEI externo (impreso en

2.7.3.11.3.13. En caso que la autoridad competente informe al PRSTM que se ha determinado que un equipo con l
relacionadas con dicho terminal en un término de 24 horas a partir de la recepción de dicha información.

2.7.3.11.3.14. Cuando un IMEI incluido en las bases de datos negativas con tipo 'duplicado' sea objeto de reporte
marcándolo como duplicado de acuerdo a los procedimientos y códigos utilizados para tal fin en dicha base de dato

2.7.3.11.3.15. En caso que ningún usuario de los equipos con el IMEI duplicado objeto de notificación aporte los sop
negativa con tipo 'duplicado', el cual será reportado por el ABD al resto de PRSTM para su inclusión en las BDO y l
validar en la BDA positiva la correspondencia del mismo con el número de documento de identificación con el cual e
desactualización de la BDA positiva, podrá realizar dicha actualización mediante el formato de constancia para la tr
corresponda al equipo genuino, el PRSTM deberá soportar la decisión de cambiar el número de identificación ini
corresponda al que se encuentra registrado con dicho IMEI en la BDA positiva, el proveedor de red procederá a i

positiva.

2.7.3.11.4. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Para los IMEI duplicados c

2.7.3.11.4.1. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Para dar cumplimiento noviembre y el 1° de diciembre de 2016, deberán tenerse en cuenta las fechas relacionadas en la siguiente tabla, p duplicados entre las redes móviles de los PRSTM:

<Consultar fechas directamente en el artículos 10d de la Resolución CRC 3128 de 2011>

2.7.3.11.4.2. <Efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2016> Los IMEI que se detect CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, previa revisión por parte de los PRSTM de que los IMEI detectados no hayan sido previ

Nota Editor: (El numeral 2.7.3.11.4 tiene los efectos suspendidos, de conformidad con la resolución CRC 5038 de 2

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10d, adicionado por la Resolución CRC 4986 de 2016).

ARTÍCULO 2.7.3.12. CRITERIOS PARA LA DETECCIÓN Y CONTROL RECURRENTE DE EQUIPOS TERMINA

ARTÍCULO 2.7.3.10 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, los PRSTM deberán iniciar la detección y control de ETM de man

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 el plazo establecido en el artículo 9o de la Resolución CRC 5991 d algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se da cump

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 la suspensión ordenada por la Resolución CRC 5941 de 2020, median general establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas

Establece el artículo 10: *'Todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión de que trata el artículo 9o. de CRC 5050 de 2016 a partir del 1o. de septiembre de 2020. Los PRSTM podrán distribuir el envío de los SMS de que*

- Artículo suspendido hasta el 31 de mayo de 2020 mediante el artículo 9 de la Resolución 5941 de 2020, 'por la televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposicion

Establece el artículo 10: *'Todos los IMEI detectados durante el periodo de suspensión de que trata el artículo 9o de CRC 5050 de 2016 a partir del 1o de junio de 2020. Los PRSTM podrán distribuir el envío de los mensajes SMS a lo*

Doctrina Concordante

Concepto CRC 514359 de 2019

Las actividades que deben desarrollar los PRSTM para cada uno de los IMEI identificados son las siguientes:

2.7.3.12.1. Actividades asociadas con el control de IMEI sin formato:

2.7.3.12.1.2. El PRSTM deberá implementar en su red las funcionalidades necesarias para impedir la operación de los

2.7.3.12.2 Actividades asociadas con el control de IMEI inválidos:

2.7.3.12.2.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI inválido, el PRSTM debe

El mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

"Su equipo posee un IMEI inválido y será bloqueado definitivamente en 48 horas. Si lo compró en Colombia, reclame a

2.7.3.12.2.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa el IMEI con tipo "inválido", luego de cumplido el plazo otorg

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:

2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PRST

El mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

"Su equipo no está homologado en Colombia. Será bloqueado en 45 días calendario si no se homologa. Si lo compró

2.7.3.12.3.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo "No homologado" si luego de cumplido

Notas de Vigencia

- Los efectos de la suspensión establecida por la Resolución 5599 de 2019, cesarán a partir del 28 de enero de 20 terminales móviles no homologados establecida en la Resolución número CRC 5599 de 2019', publicada en el establecidas en este numeral 2.7.3.12.3. Establece además la Resolución 5603 de 2019:

'ARTÍCULO 2o. TRANSICIÓN. La reanudación de las actividades establecidas en el numeral 3 del artículo 2.7.3.12.

2.1. El primer día calendario siguiente a la finalización de la suspensión de que trata el artículo 1o de la presente re presenten actividad en las redes móviles.

2.2. Los PRSTM podrán distribuir el envío de los SMS del que trata el numeral 3.1 del artículo 2.7.3.12. del grupo detección.

ARTÍCULO 3o. REANUDACIÓN. El segundo día calendario posterior a la finalización de la suspensión de la Re conformidad con los términos y condiciones establecidas en el numeral 3 del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Títu

- Numeral 2.7.3.12.3 suspendido por el artículo 1 de la Resolución 5599 de 2019, 'por la cual se suspenden tempo de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.836 de 14 de enero de 2019. El cual esta

'De acuerdo con los motivos expuestos en los considerandos del presente acto administrativo, los PRSTM deberán:

1.1. Suspender temporalmente las actividades a su cargo asociadas al control de equipos terminales móviles no ho

1.2. No incluir en la BDA Negativa, los IMEI de equipos terminales móviles detectados como no homologados y cuy fecha de la implementación de los efectos de la presente resolución no hayan cumplido el plazo de 45 días calenda

Parágrafo. Los PRSTM podrán enviar a los usuarios de equipos detectados como no homologados, durante la vige reclame ante el vendedor del equipo'.

2.7.3.12.4. Actividades asociadas con el control de IMEI duplicados en los ciclos intra e inter red:

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529380 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.3.12.4.1. Posterior a la identificación del IMEI duplicado, el PRSTM debe enviar a los usuarios asociados con las anterior al mes de actividad para el ciclo inter, un mensaje SMS con el siguiente contenido:

"El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición dent

Para los IMEI detectados en el ciclo intra red, el mensaje SMS debe ser enviado a los usuarios a más tardar a los d último día calendario del mes de identificación del IMEI duplicado por dicho ciclo. Para los IMEI detectados en el prime IMEI.

2.7.3.12.4.2. Los usuarios notificados deberán presentar su documento de identificación, los soportes de adquisición d cliente físicos o virtuales.

El ANEXO 2.6 se solicita con el fin de poner en conocimiento de las autoridades competentes los casos detectados co

El PRSTM deberá validar en la BDA Positiva la correspondencia del número de documento de identificación con el ANEXOS.

En caso de que el usuario tenga un equipo cuyo IMEI se encuentre registrado en la BDA positiva, pero el documento de propiedad de un equipo terminal móvil usado del ANEXO 2.8 del TÍTULO de ANEXOS.

En caso de que el registro existente del IMEI en la BDA positiva no corresponda al equipo genuino, el PRSTM deberá

Doctrina Concordante

Concepto CRC 502775 de 2019

2.7.3.12.4.3. El PRSTM, al momento de identificar el usuario del equipo duplicado cuyo documento de identificación c y que cualquier cambio de línea o de operador lo debe informar al respectivo proveedor de servicios de su elección, usuario solicite, previa verificación de los datos del usuario del equipo terminal móvil con los PRSTM que reportaron corresponde con el que se encuentra en la BDA positiva asociado al IMEI objeto de notificación, que el equipo del cua

2.7.3.12.4.4. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación a los usuarios del IMEI duplicado, e registró el IMEI en la BDA positiva e identificado de conformidad con lo establecido en el numeral 2.7.3.12.4.2. Para conformidad con el numeral 2.7.3.12.4.

2.7.3.12.4.5. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.4.1 en sus BDO Negativa sin asociarlo a una IMSI específica en el EIR. El registro en la BDA positiva correspondiente al I

2.7.3.12.4.6. Luego del vencimiento del plazo para que el usuario allegue sus soportes, el PRSTM procederá a poner información:

2.7.3.12.4.6.1. Soportes técnicos de la detección del IMEI duplicado y la relación de las IMSI que fueron identificadas l

2.7.3.12.4.6.2. Información respecto de la marca y modelo correspondiente al TAC del IMEI duplicado.

2.7.3.12.4.6.3. Formatos del ANEXO 2.6 del TÍTULO de ANEXOS, debidamente diligenciados por los usuarios de los e

2.7.3.12.4.6.4. Información del IMEI interno (obtenido mediante la marcación *#06#) y el IMEI externo (impreso en el E

2.7.3.12.4.7. Cuando la autoridad competente informe al PRSTM que se ha determinado que un equipo con IMEI dup deberá eliminar en el EIR la asociación del IMEI duplicado con las IMSI relacionadas con dicho terminal en un término equipo genuino por parte de la autoridad competente, se procederá a registrarlo en la BDA positiva con los datos de su

2.7.3.12.4.8. Cuando un IMEI incluido en las bases de datos negativas con tipo "duplicado" sea objeto de reporte por h como duplicado de acuerdo a los procedimientos y códigos utilizados para tal fin en dicha base de datos.

2.7.3.12.4.9. En caso de que ningún documento de identificación de los aportados por los usuarios de los equipos cor bloquear el IMEI en las bases de datos negativas con el tipo "duplicado" conservando el registro del mismo en la BDA dispuesto en los numerales 2.7.3.12.4.2 al 2.7.3.12.4.5.

2.7.3.12.5. Actividades asociadas con el control de IMEI no registrados en la BDA positiva:

2.7.3.12.5.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no registrado en la BDA fue identificado dicho IMEI, un mensaje SMS informando sobre las medidas que adoptará el PRSTM en caso de que e cliente establecidos en CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

2.7.3.12.5.2. Durante los veinte (20) días calendario siguientes contados a partir de la notificación de que trata el num en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.12.5.

2.7.3.12.5.3. Si dentro de los veinte (20) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7

PARÁGRAFO 1o. Con el fin de maximizar la probabilidad de recepción de información por parte de los usuarios, los F sistemas de atención al cliente, llamadas telefónicas, entre otros, a fin de recordar al usuario sobre la condición del IM

Los mensajes que sean remitidos a través de dichos mecanismos adicionales, siempre deberán contener el problema como la consecuencia que tendrá dicha situación, indicando si procede alguna acción por parte del usuario (esto es el

PARÁGRAFO 2o. Las actividades de control de que trata el presente artículo serán iniciadas por los Operadores Móv información por parte del PRSTM en cuya red fue realizada la detección de IMEI.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 30 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

- Numeral 2.7.3.12.2 modificado por el artículo 6 y numeral 2.7.3.12.3 modificado por el artículo 7 de la Resolución 2.7.3.12.2 y 2.7.3.12.3 del artículo 2.7.3.12 del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hac

- Numeral 2.7.3.12.4.1 modificado por el artículo 2 de la Resolución 5178 de 2017, 'por la cual se modifican los num 50.311 de 31 de julio de 2011.

- Numeral 2.7.3.12.3.2 modificado por el artículo 1 de la Resolución 5132 de 2017, 'por la cual se modifica el numera

- Numeral 2.7.3.12.3.2 modificado por el artículo 1 de la Resolución 5084 de 2017, 'por la cual se modifica el numera

- Numeral 2.7.3.12.1.2. modificado por el artículo 4 de la Resolución 5066 de 2016, 'por la cual se modifican algunas

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, con las modificaciones parciales introducidas hasta la Resolu

ARTÍCULO 2.7.3.12. De acuerdo con la clasificación de que trata el ARTÍCULO 2.7.3.10 del CAPÍTULO 7 del TÍTUL deberán iniciar la detección y control de ETM de manera diaria para el ciclo intra red y mensual para el ciclo inter re

Para los IMEI sin formato, los inválidos, los no homologados y los no registrados en la BDA positiva, el proceso de reinicia a partir del 1° de diciembre de 2016, de acuerdo con las disposiciones del presente artículo.

Las actividades que deben desarrollar los PRSTM para cada uno de los IMEI identificados son las siguientes:

2.7.3.12.1. Actividades asociadas con el control de IMEI sin formato:

2.7.3.12.1.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI sin formato, el PRSTM

'Su equipo no posee un IMEI válido. A partir del 1º de febrero de 2017 este tipo de equipos no podrán operar en las

Esta notificación deberá ser enviada por lo menos una vez cada 30 días.

2.7.3.12.1.2 <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 5066 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> el caso de los OMV y PRO, será el proveedor de red quien deberá implementar esta funcionalidad.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.12.1.2. A más tardar el 1º de febrero de 2017 el PRSTM deberá tener implementada en su red las funcion funcionalidad.

2.7.3.12.2 Actividades asociadas con el control de IMEI inválidos: <Numeral modificado por el artículo 6 de la R

2.7.3.12.2.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI inválido, el PRSTM del

Hasta el 14 de marzo de 2018, el mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

'Su equipo posee un IMEI inválido y será bloqueado en 30 días calendario. No podrá operar en las redes móviles de

A partir del 15 de marzo de 2018, el mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

'Su equipo posee un IMEI inválido y será bloqueado definitivamente en 48 horas. Si lo compró en Colombia, reclame

2.7.3.12.2.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa el IMEI con tipo 'inválido', luego de cumplido el plazo otor

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.12.2. Actividades asociadas con el control de IMEI inválidos:

2.7.3.12.2.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI inválido, el PRSTM del

'Su equipo posee un IMEI inválido y será bloqueado en 30 días calendario. No podrá operar en las redes móviles de

2.7.3.12.2.2. A los 30 días calendario contados a partir de la notificación al usuario, el PRSTM deberá incluir en la B

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados: <Numeral modificado por el artículo

2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PR

Hasta el 14 de marzo de 2018, el mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

'El modelo de su equipo no ha sido homologado y podría ser bloqueado. Debe ser homologado dentro de los siguien

A partir del 15 de marzo de 2018, el mensaje que debe enviar el PRSTM a los usuarios es el siguiente:

'Su equipo no está homologado en Colombia. Sera bloqueado en 45 días calendario si no se homologa. Si lo compr

2.7.3.12.3.2. El PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo 'No homologado' si luego de cumplido

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, modificado parcialmente por la Resolución 5132 de 2017:

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:

2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PR

'El modelo de su equipo no ha sido homologado y podría ser bloqueado. Debe ser homologado dentro de los siguien

2.7.3.12.3.2. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 5132 de 2017. El nuevo texto es el siguiente homologado ante la CRC, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo 'No homologado'.

A manera de transición, aquellos IMEI de equipos no homologados que fueron detectados e informados por primera como dentro del término comprendido entre el 1o de mayo y el 1o de junio de 2017, los PRSTM deberán distribuir d de 2017, deberán distribuir de manera uniforme el bloqueo de los restantes equipos que aún no hayan sido homolog

2.7.3.12.3.3. Si en el transcurso del plazo indicado en el literal 2.7.3.12.3.2 el equipo es homologado, el PRSTM a relación con la condición de no homologado al usuario. Para realizar lo anterior, el PRSTM deberá consultar diariam

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, modificado parcialmente por la Resolución 5084 de 2017:

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:

2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PR

'El modelo de su equipo no ha sido homologado y podría ser bloqueado. Debe ser homologado dentro de los siguie

2.7.3.12.3.2 <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 5084 de 2017. El nuevo texto es el siguiente: homologado ante la CRC, el PRSTM deberá incluir en la BDA Negativa dicho IMEI con tipo 'No homologado'.

A manera de transición, aquellos IMEI de equipos no homologados que fueron detectados e informados por primera

2.7.3.12.3.3. Si en el transcurso del plazo indicado en el literal 2.7.3.12.3.2 el equipo es homologado, el PRSTM a relación con la condición de no homologado al usuario. Para realizar lo anterior, el PRSTM deberá consultar diariam

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.12.3. Actividades asociadas con el control de IMEI no homologados:

2.7.3.12.3.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no homologado, el PR

'El modelo de su equipo no ha sido homologado y podría ser bloqueado. Debe ser homologado dentro de los siguie

2.7.3.12.3.2. Si dentro de los noventa (90) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el literal aquellos IMEI que sean detectados como no homologados hasta el 31 de octubre de 2016, se otorgarán treinta (30)

2.7.3.12.3.3. Si en el transcurso del plazo indicado en el literal 2.7.3.12.3.2 el equipo es homologado, el PRSTM a relación con la condición de no homologado al usuario. Para realizar lo anterior, el PRSTM deberá consultar diariam

---

2.7.3.12.4. Actividades asociadas con el control de IMEI duplicados en los ciclos intra e inter red:

2.7.3.12.4.1. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5178 de 2017. El nuevo texto es el siguient actividad en los 30 días inmediatamente anteriores a la detección para el ciclo intra, o del mes inmediatamente ante

'El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición de

Para los IMEI detectados en el ciclo intra red, el mensaje SMS debe ser enviado a los usuarios a más tardar a los último día calendario del mes de identificación del IMEI duplicado por dicho ciclo. Para los IMEI detectados en el pr de los IMEI.

A manera de transición, entre el 1o de agosto y el 30 de septiembre de 2017, los PRSTM podrán nuevamente co notificados por primera vez hasta el 31 de julio de 2017, con el fin de obtener la información indicada en el Anexo 2 que se obtuvo la información indicada en el referido anexo. Para los usuarios que se presenten con posterioridad a

---

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

2.7.3.12.4.1. Posterior a la identificación del IMEI duplicado, el PRSTM debe enviar a los usuarios asociados inmediatamente anterior al mes de actividad para el ciclo inter, un mensaje SMS con el siguiente contenido:

'El IMEI de su equipo está duplicado y podría ser bloqueado. Presente a su operador los soportes de adquisición de

Para los IMEI detectados en el ciclo intra red, el mensaje SMS debe ser enviado a los usuarios a más tardar a los último día calendario del mes de identificación del IMEI duplicado por dicho ciclo. Para los IMEI detectados en el pr de los IMEI.

2.7.3.12.4.2. Los usuarios notificados deberán presentar su documento de identificación, los soportes de adquisic
atención al cliente físicos o virtuales.

El ANEXO 2.6 se solicita con el fin de poner en conocimiento de las autoridades competentes los casos detectados

El PRSTM deberá validar en la BDA positiva la correspondencia del número de documento de identificación con el
ANEXOS.

En caso que el usuario tenga un equipo cuyo IMEI se encuentre registrado en la BDA positiva, pero el documento d
de propiedad de un equipo terminal móvil usado del ANEXO 2.8 del TITULO de ANEXOS.

En caso que el registro existente del IMEI en la BDA positiva no corresponda al equipo genuino, el PRSTM deberá s

2.7.3.12.4.3. El PRSTM, al momento de identificar el usuario del equipo duplicado cuyo documento de identificació
informe, y que cualquier cambio de línea o de operador lo debe informar al respectivo proveedor de servicios de su
que el usuario solicite, previa verificación de los datos del usuario del equipo terminal móvil con los PRSTM que
identificación no corresponde con el que se encuentra en la BDA positiva asociado al IMEI objeto de notificación, qu

2.7.3.12.4.4. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación a los usuarios del IMEI duplicado
que registró el IMEI en la BDA positiva e identificado de conformidad con lo establecido en el numeral 2.7.3.12.4.2
soliciten de conformidad con el numeral 2.7.3.12.4.

2.7.3.12.4.5. A los treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2.7.3.12.4
IMEI en sus BDO Negativa sin asociarlo a una IMSI específica en el EIR. El registro en la BDA positiva correspondie

2.7.3.12.4.6. Luego del vencimiento del plazo para que el usuario allegue sus soportes, el PRSTM procederá a po
siguiente información:

2.7.3.12.4.6.1.Soportes técnicos de la detección del IMEI duplicado y la relación de las IMSI que fueron identificadas

2.7.3.12.4.6.2.Información respecto de la marca y modelo correspondiente al TAC del IMEI duplicado.

2.7.3.12.4.6.3.Formatos del ANEXO 2.6 del TITULO de ANEXOS, debidamente diligenciados por los usuarios de los

2.7.3.12.4.6.4.Información del IMEI interno (obtenido mediante la marcación *#06#) y el IMEI externo (impreso en el

2.7.3.12.4.7. Cuando la autoridad competente informe al PRSTM que se ha determinado que un equipo con IMEI
PRSTM deberá eliminar en el EIR la asociación del IMEI duplicado con las IMSI relacionadas con dicho terminal en
usuario del equipo genuino por parte de la autoridad competente, se procederá a registrarlo en la BDA positiva con l

2.7.3.12.4.8. Cuando un IMEI incluido en las bases de datos negativas con tipo 'duplicado' sea objeto de reporte
marcándolo como duplicado de acuerdo a los procedimientos y códigos utilizados para tal fin en dicha base de dato

2.7.3.12.4.9. En caso que ningún documento de identificación de los aportados por los usuarios de los equipos con
a bloquear el IMEI en las bases de datos negativas con el tipo 'duplicado' conservando el registro del mismo en la
con lo dispuesto en los numerales 2.7.3.12.4.2 al 2.7.3.12.4.5.

2.7.3.12.5. Actividades asociadas con el control de IMEI no registrados en la BDA positiva:

2.7.3.12.5.1. A más tardar a los dos (2) días calendario siguientes a la identificación del IMEI no registrado en la BD
cuales fue identificado dicho IMEI, un mensaje SMS informando sobre las medidas que adoptará el PRSTM en cas
atención al cliente establecidos en CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

2.7.3.12.5.2. Durante los veinte (20) días calendario siguientes contados a partir de la notificación de que trata e
establecido en el parágrafo 1 del ARTÍCULO 2.7.3.12.5.

2.7.3.12.5.3. Si dentro de los veinte (20) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el numeral 2

PARÁGRAFO 1: Con el fin de maximizar la probabilidad de recepción de información por parte de los usuarios, los IVR o sistemas de atención al cliente, llamadas telefónicas, entre otros, a fin de recordar al usuario sobre la condici

Los mensajes que sean remitidos a través de dichos mecanismos adicionales, siempre deberán contener el proble así como la consecuencia que tendrá dicha situación, indicando si procede alguna acción por parte del usuario (est

PARÁGRAFO 2: Las actividades de control de que trata el presente artículo serán iniciadas por los Operadores Mó de información por parte del PRSTM en cuya red fue realizada la detección de IMEI.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10e, adicionado por la Resolución CRC 4986 de 2016 y modificado y adici

ARTÍCULO 2.7.3.13. En el proceso de portación de número, cuando el proveedor donante reciba una solicitud de mensaje de texto al usuario, indicándole que debe solicitar a su nuevo proveedor la asociación de su nueva SIMCARD

El proveedor donante deberá enviar este mensaje de texto dentro del tiempo que tiene para aceptar la solicitud de sustituya.

Luego de realizado el proceso de portación, el proveedor donante deberá eliminar del EIR, la IMSI del usuario portado

Para realizar la asociación de la pareja IMEI-IMSI en el EIR, el proveedor receptor deberá validar en la BDA Negativa

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 10f, adicionado por la Resolución CRC 5038 de 2016)

Nota Editor: (La presente disposición tendrá efectos a partir del 1° de febrero de 2017, de conformidad con la resoluci

ARTÍCULO 2.7.3.14. PROCEDIMIENTO PARA RETIRAR UN IMEI DE LA BASE DE DATOS NEGATIVA. <Artí extraviado, podrá ser excluido de las Bases de Datos Negativas previo recibo del reporte de recuperación del equipo, del ARTÍCULO 2.7.2.1 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Base usuario presente ante su proveedor, la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a su nombre, o l TAC del IMEI se encuentre en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 505621 de 2023

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -inválido-, no podrán ser excluidos de las Bases

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo "no homologado", podrán ser excluidos de las Ba horas continuas contadas a partir de la solicitud del usuario.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -duplicado-, no podrán ser excluidos de las Base

Respecto del retiro de un equipo terminal móvil de las bases de datos negativas, los datos en las BDO de los PRSTM

Para el reporte de retiro del IMEI de las BDO y la BDA negativas, el PRSTM y el ABD deberán proceder de manera validación de la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el regis el PRSTM y el ABD deberán proceder con la actualización de la BDA negativa hacia las BDO negativas de los demá informó a la BDA sobre el retiro del ETM. En los casos en los que se reciban varios reportes sobre un mismo IMEI pr el IMEI haya sido reportado por hurto o extravío.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 31 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 523873 de 2022

Concepto CRC 506277 de 2019

Concepto CRC 502775 de 2019

Concepto CRC 502028 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.14. Todo equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado o extraviado, podrá ser e reporte en la base de datos negativa, dando cumplimento a lo establecido en el numeral 2.7.2.1.24 del ARTÍCULO 2

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -no registro-, podrán ser excluidos de las Base usuario presente ante su proveedor, la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a su nombre cuando el TAC del IMEI se encuentre en la lista de equipos terminales homologados ante la CRC.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados como resultado del proceso de depuración de que trata el PRSTM que remitió el SMS comprueba que la SIM asociada a dicho equipo no tuvo tráfico de llamadas salientes o la Declaración de único responsable del uso y propietario de equipos terminales móviles, contenida en el Anexo N documentación ante su proveedor.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -inválido-, no podrán ser excluidos de las Base

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo 'no homologado', podrán ser excluidos de las E de 60 horas continúas contadas a partir de la solicitud del usuario.

Los equipos terminales móviles que hayan sido bloqueados con tipo -duplicado-, no podrán ser excluidos de las Bas

Respecto del retiro de un equipo terminal móvil de las bases de datos negativas, los datos en las BDO de los PRST

Para el reporte de retiro del IMEI de las BDO y la BDA negativas, el PRSTM y el ABD deberán proceder de manera validación de la factura o comprobante de pago, cuando estos se encuentren a nombre del usuario que realiza el r forma, el PRSTM y el ABD deberán proceder con la actualización de la BDA negativa hacia las BDO negativas de lo PRSTM informó a la BDA sobre el retiro del ETM. En los casos en los que se reciban varios reportes sobre un mis PRSTM donde el IMEI haya sido reportado por hurto o extravío.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 11 - modificado por la Resolución CRC 4868 de 2016, Resolución CRC 49

A**RTÍCULO 2.7.3.15. PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR LA BDA POSITIVA**. <Artículo modificado por el artículo un IMEI ya incluido en la BDA Positiva, y relacionado con otros datos de identificación de usuario, el ABD procederá usuario. En todo caso, antes de reportar al ABD dicho cambio, el PRSTM deberá dar cumplimiento a lo que para el efe

Cuando un usuario registre la propiedad de un equipo terminal móvil ante un PRSTM, en la BDA Positiva se deberán usuario autorizado por éste y el nombre del PRSTM ante el cual el usuario registró la propiedad de su equipo terminal

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1.2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016',

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.3.15. Cuando un PRSTM reporta al ABD un cambio en los datos de identificación de un usuario, a
modificación en la BDA Positiva, actualizando la información de asociación del IMEI con los nuevos datos de identifi
del ARTÍCULO 2.2.11.8 del Decreto 1078 de 2015 y el CAPÍTULO 9 del TÍTULO II.

Cuando un usuario registre la propiedad de un equipo terminal móvil ante un PRSTM, en la BDA Positiva se deberá
o el usuario autorizado por éste y el nombre del PRSTM ante el cual el usuario registró la propiedad de su equipo te

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 12 - modificado por la Resolución CRC 3667 de 2012)

SECCIÓN 4. CONDICIONES OPERATIVAS PARA LOS PRSTM

ARTÍCULO 2.7.4.1. CONDICIONES PARA LA ALIMENTACIÓN DE LA BDA. <Artículo derogado por el artículo 8

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.4.1. Dentro del periodo previo al 1º de enero de 2012, los PRSTM deben tener en funcionamiento las

Para la alimentación de los datos en la BDA, se deberá realizar un proceso previo de validación y depuración de lo
caso de usuarios con servicios en modalidad de prepago los PRSTM deberán realizar todas las gestiones que esté
que el usuario confirme o actualice sus datos, a través de los puntos de atención al cliente, atención telefónica y acc

Para dar a conocer los anteriores procesos y condiciones, el PRSTM utilizará mensajes vía SMS, correo electrónic
ARTÍCULO 2.7.3.4 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, cualquier usuario proceda a registrar y/o actualizar los datos asc

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 14 - modificado por la Resolución CRC 3947 de 2012)

ARTÍCULO 2.7.4.2. CONDICIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE IMEI QUE OPERAN EN LAS REDES DE LC

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.4.2. Los PRSTM excluyendo a los OMV, deben adelantar las acciones que les permitan identificar to

2.7.4.2.1. En los primeros diez (10) días calendario del mes de marzo de 2016, extraer de sus CDR todos los IMEI q

2.7.4.2.2. Entre los días 11 al 20 calendario del mes de marzo de 2016:

2.7.4.2.2.1. Verificar cuáles de los IMEI que presentaron tráfico de voz en febrero son inválidos.

2.7.4.2.2.2. Para aquellos IMEI, que resulten de la verificación del numeral 2.7.4.2.2.1 del presente artículo, identific

2.7.4.2.3. Obtener la relación de IMEI, que entre el 3 y el 29 de febrero de 2016, presentaron tráfico de voz, son invá

2.7.4.2.4. Informar a la CRC dentro de los primeros veinte (20) días calendario de marzo de 2016, a través del corre

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 14a - adicionado por la Resolución CRC 4868 de 2016)

ARTÍCULO 2.7.4.3. CONDICIONES PARA LA DEPURACIÓN DE IMEI QUE OPERAN EN LAS REDES DE LOS I

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.4.3. Con la relación de IMEI a que hace referencia el numeral 2.7.4.2.3 del ARTÍCULO 2.7.4.2 del CA

2.7.4.3.1. Para los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016, tomar de manera aleatoria en cada mes, un 25% d

2.7.4.3.2. Entre los días 20 a 25 calendario de los meses de marzo a junio de 2016, sobre la muestra mensual de qu
o proveedores que hagan uso de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional, deberá informar a dicho
una SIM del OMV o del Proveedor de Red de Origen (PRO), según corresponda.

2.7.4.3.3. Antes del último día calendario de los meses de marzo a junio de 2016 y sobre la muestra mensual de
presente artículo, el siguiente SMS:

'El IMEI de su equipo pudo ser alterado y podría ser bloqueado. Presente ante su operador en los siguientes 15 días

En todo caso, el mensaje podrá ser modificado para incluir el IMEI específico, cuando el PRSTM se encuentre en la

Adicionalmente, previo al bloqueo del ETM, el PRSTM, con el fin de informar la necesidad de registro del ETM para
será sujeto de bloqueo, al menos 24 horas antes de la fecha de bloqueo. Los OMV, alternativamente al enrutamient
calendario.

2.7.4.3.4. Si dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la notificación de que trata el numeral
Negativa dichos IMEI.

Para el registro en la base de datos positiva de los IMEI notificados como probables inválidos, el PRSTM deberá so
el formato utilizado será el establecido en el ANEXO 2.5 del TÍTULO DE ANEXOS.

En todo caso, los PRSTM no aceptarán el registro de un equipo cuyo IMEI contenga caracteres alfabéticos o una lo

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 14b - adicionado por la Resolución CRC 4868 de 2016)

SECCIÓN 5. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 2.7.5.1. DEBER DE DIVULGACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 32 de la Resolución 5586 de web del proveedor), dirigidas a sus usuarios sobre la importancia y necesidad de reportar ante su PRSTM y denur activación, venta o reposición de equipos terminales móviles, sobre las aplicaciones que permitan la protección de los

Así mismo deberán gestionar campañas de educación pública para los usuarios sobre cómo proteger sus equipos co aplicaciones que permitan el bloqueo y/o eliminación de datos en forma remota de los equipos terminales móviles hurt

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 32 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 80962 de 2011

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.1. Los PRSTM deberán realizar campañas informativas y permanentes en medios masivos, tale importancia y necesidad de reportar ante su PRSTM y denunciar ante las autoridades competentes el hurto y/o ex móviles, sobre las aplicaciones que permitan la protección de los datos a través de su bloqueo o eliminación en forn

Así mismo deberán gestionar campañas de educación pública para los usuarios sobre cómo proteger sus equipos c aplicaciones que permitan el bloqueo y/o eliminación de datos en forma remota de los equipos terminales móviles h

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 17 - modificado por la Resolución CRC 4407 de 2012)

ARTÍCULO 2.7.5.2. TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 558

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, deberán efectuar tod cumplimiento del mandato previsto en el TÍTULO 11 del Decreto 1078 de 2015 y la Ley 1453 de 2011.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 18 - modificado por la Resolución CRC 3854 de 2012)

ARTÍCULO 2.7.5.3. CREACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO (CTS). <Artículo modificado por e Seguimiento, en adelante CTS, integrada por todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Mó

Cuando la CRC a través de esta instancia requiera información a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomur a la actuación administrativa sancionatoria dispuesta en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Tales re

Es obligación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles obligados a la implementació legal o un apoderado plenamente facultado para votar y comprometerse con las propuestas que queden plasmadas en

El CTS estará conformado de la siguiente manera: (i) Presidido por un representante de la CRC, el cual podrá es Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles serán representados en el CTS por el representar que el proveedor no asista a las sesiones del CTS o su representante legal no tenga poder suficiente, dicho proveedo

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes por el incumplimiento de lo dispuesto en el CAPÍTULO

Las propuestas que queden consignadas en las actas que se levanten con ocasión de cada sesión del CTS, serán e
señaladas en tales actas se incluirán con el voto de la mayoría simple de los PRSTM o sus representantes legales
propuestas sobre las cuales no se obtenga la mayoría de votación.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 33 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.3. Créase una instancia permanente de carácter consultivo denominada Comité Técnico de Segu
Datos Positiva y Negativa de que trata la Ley 1453 de 2011.

Cuando la CRC a través de esta instancia requiera información a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecor
inicio a la actuación administrativa sancionatoria dispuesta en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

Es obligación de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles obligados a la impleme
representante legal o un apoderado plenamente facultado para votar y comprometerse con las propuestas que quec

El CTS estará conformado de la siguiente manera: (i) Presidido por un representante de la CRC, el cual podrá es
Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles serán representados en el CTS por el represent
de que el proveedor no asista a las sesiones del CTS o su representante legal no tenga poder suficiente, dicho prov

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes por el incumplimiento de lo dispuesto en el CAPÍTU

La primera sesión será la de constitución del CTS, la cual tendrá lugar a más tardar el 19 de abril de 2012 con los
adopción, mediante acto administrativo expedido por la CRC, será vinculante para todos los Proveedores de Re
Proveedores ausentes en la sesión de constitución del CTS hagan parte de dicha instancia, caso en el cual se enti
que se levante con ocasión de cada sesión del CTS, tendrán el carácter de recomendaciones a estudiar por parte d

Las propuestas que queden consignadas en las actas que se levanten con ocasión de cada sesión del CTS, se
propuestas señaladas en tales actas se incluirán con el voto de la mayoría simple de los PRSTM o sus representan
estudiar las propuestas sobre las cuales no se obtenga la mayoría de votación.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 18a - adicionado por la Resolución CRC 3584 de 2012)

ARTÍCULO 2.7.5.4. DELEGACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.4. Delegar en el Director Ejecutivo de la CRC la expedición de los actos administrativos en relació
cual se requerirá de la previa aprobación del Comité de Comisionados de la CRC.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 18b - adicionado por la Resolución CRC 3584 de 2012)

ARTÍCULO 2.7.5.5. CONTROL Y VIGILANCIA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 20

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.5. De acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, la Información y las Comunicaciones, en ejercicio de sus facultades legales.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 19)

ARTÍCULO 2.7.5.6. SANCIONES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.5.6. El incumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO 7 del TÍTULO II se considerará una violaci

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 20)

SECCIÓN 6. REGLAMENTO INTERNO DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS-

ARTÍCULO 2.7.6.1. OBJETO DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS-. <Artículo modificado por el a mediante la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) realizará el seguimiento de las bases de dat mismo para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, previstas en el TÍTULO 11 del Decreto 1078 de 2015 y el

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 34 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.6.1. El Comité Técnico de Seguimiento -CTS- es la instancia permanente de carácter consultivo, me referencia el artículo 105 y 106 de la Ley 1453 de 2011. Lo anterior, sin perjuicio de que los miembros del CTS am del TÍTULO II o aquéllas que las modifiquen, sustituyan o complementen.

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 1)

ARTÍCULO 2.7.6.2. ALCANCE. La estructura y operación del CTS estará sujeta a las disposiciones prevista complementen.

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 2)

ARTÍCULO 2.7.6.3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS-. El Comité Técnico d positiva y negativa de que trata la Ley 1453 de 2011.

PARÁGRAFO. La CRC, conforme al ARTÍCULO 2.7.5.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, presidirá dicho Comité y p vigilancia.

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 4)

ARTÍCULO 2.7.6.4. MIEMBROS DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS- CON CAPACIDAD DE VOT su ingreso al CTS, cumplan con los siguientes requisitos: i) Tengan conforme al ARTÍCULO 2.2.11.5 del Decreto 107 bases de datos positiva y negativa, ii) Cuenten con el Registro de TIC ante el Ministerio de Tecnologías de la Informa comercial vigente con otro PRSTM que le provea dicha infraestructura.

En todo caso, podrán ser invitados los demás PRST que actualmente no se encuentren obligados a la implementació de interés su participación, ya sea por sugerencia de cualquiera de los miembros del CTS con derecho a voto, o por d

PARÁGRAFO. La CRC, en ejercicio de sus funciones relacionadas con el CTS, realizará la coordinación de las accior

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 5)

ARTÍCULO 2.7.6.5. FUNCIONES DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS-. Son funciones del CTS, e

2.7.6.5.1. Emitir propuestas no vinculantes respecto de la implementación y operación de las bases de datos positiva y

2.7.6.5.2. Facilitar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los PRSTM, respecto de la implementación y op disposiciones que las modifiquen, sustituyan o complementen.

2.7.6.5.3. Buscar modelos eficientes para la implementación de las medidas regulatorias, de tal forma que permitan el

2.7.6.5.4. Hacer seguimiento a los resultados obtenidos, de acuerdo con las medidas establecidas, con el fin de tomar

2.7.6.5.5. Presentar y relacionar la documentación de antecedentes y soportes técnicos sustentados por los PRSTM, c

2.7.6.5.6. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue la CRC o los miembros del CTS, dentro del marco

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 6)

ARTÍCULO 2.7.6.6. FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA DEL CTS. Son funciones de la Presidencia del CTS las s

2.7.6.6.1. Presidir las sesiones del CTS

2.7.6.6.2. Proponer el orden del día a la sesión del CTS.

2.7.6.6.3. Facilitar y dar por terminada la discusión de los temas tratados en las sesiones de CTS.

2.7.6.6.4. Proponer al CTS la conformación y realización de mesas de trabajo.

2.7.6.6.5. Invitar a participar en estas sesiones a cualquier otra Autoridad, para efectos de tratar diferentes asuntos establecidos en el CAPÍTULO 7 y el CAPÍTULO 8 del TÍTULO II, y las disposiciones que las modifiquen, sustituyan o

2.7.6.6.6. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue el CTS, dentro del marco previsto en la Ley 1453 d

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 7)

ARTÍCULO 2.7.6.7. FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DEL CTS. Son funciones de la Secretaría del Comité Téc

2.7.6.7.1. Convocar a las sesiones del CTS y cuando sea el caso, remitir la documentación que será estudiada en el n

2.7.6.7.2. Verificar la asistencia a las sesiones del CTS de los representantes de los PRSTM y si éstos actúan o no en

2.7.6.7.3. Consultar específicamente a los representantes de los miembros del CTS con derecho a voto el sentido de s

2.7.6.7.4. Levantar las actas de cada sesión, así como llevar el registro y control de las modificaciones y firma de las r

2.7.6.7.5. Llevar el registro y control de toda la documentación que se genere o recopile por efectos del normal funcior

2.7.6.7.6. Llevar registro de la información de contacto de los miembros del CTS.

2.7.6.7.7. Recibir peticiones para la convocatoria a sesiones por parte de miembros del CTS, o provenientes de iniciati

2.7.6.7.8. Las demás que de acuerdo con su naturaleza le otorgue el CTS, dentro del marco previsto en la Ley 1453 d

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 8)

ARTÍCULO 2.7.6.8. CONVOCATORIA PARA LA CELEBRACIÓN DE SESIONES. <Artículo modificado por el celebración de las sesiones mediante comunicación escrita o correo electrónico a: i) los representantes de los PRSTM Información y las Comunicaciones, al representante del Administrador de la Base de Datos u otras Autoridades en los

Dicha convocatoria se deberá realizar, con al menos dos (2) días hábiles de antelación a la fecha señalada para su re

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 35 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.6.8. El Secretario del CTS remitirá, cuando sea el caso, la documentación convocará, para la cel ARTÍCULO 2.7.6.4 de la presente SECCIÓN y ii) Cuando sea el caso, al representante del Ministerio de Tecnolo ARTÍCULO 2.7.6.6 de la presente SECCIÓN.

Dicha convocatoria se deberá realizar, con al menos dos (2) días hábiles de antelación a la fecha señalada para su

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 9)

ARTÍCULO 2.7.6.9. SESIONES. Las sesiones del CTS se iniciarán con la verificación de los miembros del Cor orden del día, y la sesión se desarrollará de acuerdo con los temas incluidos en el mismo.

Respecto de los temas puestos a consideración a los miembros del CTS, los mismos serán puestos en conocimiento d

Cuando la Presidencia considere que la discusión de un tema ha sido agotada, se someterá a votación dicho tema en

En el acta de cada Sesión se incluirán las propuestas que hayan obtenido el voto de la mayoría simple de los PRST consultivo del Comité, para lo cual previamente se verificarán los asistentes con derecho a voto presentes al momento

La Secretaría preguntará a los Representantes sobre la materia sometida a votación, el cual podrá ser a favor, en co Secretaría deberá incluir los argumentos y la respectiva votación de los miembros del Comité en el acta correspondier

Los votos de abstención sólo se contabilizarán para efectos de registro y no podrán sumarse a ninguna de las opcione

Las posturas cuya votación se encuentre empatada quedarán incluidas en el acta junto con los argumentos y posibles

El cierre del acta de la sesión se dará con la lectura de la misma y la firma de los Representantes presentes durar signifique la nulidad del acta o de cualquier votación alcanzada en la sesión, en todo caso teniendo en cuenta el carác

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 10)

ARTÍCULO 2.7.6.10. ACTAS. <Artículo modificado por el artículo 36 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo

resultados. La conservación de las actas se llevará en un archivo de libre consulta para los miembros del CTS, que re

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 36 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.6.10. De cada sesión se levantará un acta en la cual se especificarán como mínimo: fecha, hora, l
reposará en la CRC y serán publicadas en la página Web de la CRC. En todo caso, la información que cuente con c

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 11)

ARTÍCULO 2.7.6.11. DISPONIBILIDAD DE LAS ACTAS Y LOS DOCUMENTOS DEL COMITÉ TÉCNICO DE S
miembros del CTS, las actas y documentos estarán disponibles en la CRC.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 37 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.6.11. Para efectos de consulta por parte de los miembros del CTS, las actas y documentos serán pu

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 12)

ARTÍCULO 2.7.6.12. VIGENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO -CTS-. <Artículo derogado por el art

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.6.12. El Comité Técnico de Seguimiento estará constituido durante el proceso de implementación de
sustituya o complemente, y un (1) año más contado a partir de la entrada en operatividad de todas las obligaciones

(Resolución CRC 3617 de 2012, artículo 13)

SECCIÓN 7. MEDIDAS DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

ARTÍCULO 2.7.7.1. OBJETO. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.1. La SECCIÓN 7 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II tiene por objeto establecer las obligaciones que operan en sus redes, así como las obligaciones de cargue y actualización de la información en las bases de datos p

PARÁGRAFO. Se exceptúan del ámbito de aplicación de la SECCIÓN 7 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II, los Equip de telecomunicaciones móviles que operan en el país, así como los equipos terminales móviles utilizados en redes

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 1)

ARTÍCULO 2.7.7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 20

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.2. Las disposiciones previstas en la SECCIÓN 7 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO II aplican a los Prov de la red de uno o más PRSTM, y al Administrador de la Base de Datos (ABD).

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 2)

ARTÍCULO 2.7.7.3. OBLIGACIONES DE VALIDACIÓN, VERIFICACIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS TERMINALI

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.3. A efectos de garantizar que en la red de los proveedores de redes y servicios de telecomunica sido objeto de alteraciones en su mecanismo de identificación y se encuentren registrados en la BDA Positiva, los P

2.7.7.3.1. Etapa de validación y diagnóstico preliminar. Corresponde al seguimiento y análisis preliminar de la infor OMV, deberán entregar a la CRC los campos de los CDR (Charging Data Record) de voz y datos definidos en el r registrados en la Base de Datos Positiva (BDA Positiva), o no homologados, sin perjuicio de lo establecido en el par

2.7.7.3.2. Etapa de verificación. Corresponde a la implementación y entrada en operación del proceso que permitirá los inválidos, los duplicados, los no homologados, y los no registrados en la Base de Datos Positiva (BDA Positiva),

La presente etapa constará de dos ciclos:

2.7.7.3.2.1. Ciclo intra red: Ciclo en el cual cada PRSTM debe detectar al interior de su red, todos los IMEI sin form el PRSTM soporte en su red algún OMV o proveedores que hagan uso de la instalación esencial de Roaming Autom

2.7.7.3.2.2. Ciclo inter red: Ciclo a cargo de todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones M términos establecidos en el numeral 2.7.3.9.2 del ARTÍCULO 2.7.3.9 del CAPÍTULO 7 del presente Título. Todos lo detección de los IMEI duplicados entre las redes móviles de los PRSTM.

La etapa a la que hace referencia el presente numeral se divide en tres fases para cada uno de los ciclos:

Ciclo intra red:

i) Fase I - Implementación: Periodo en el cual los PRSTM deberán realizar los desarrollos y adecuar los procesos op
2016) y a más tardar hasta el 30 de junio de 2016.

ii) Fase II - Pruebas: Periodo en el cual los PRSTM realizarán las pruebas y afinación del ciclo intra red. Esta fase es

iii) Fase III - Operación: Esta fase iniciará a partir del 1º de agosto de 2016, fecha a partir de la cual cada PRSTM
Datos Positiva (BDA Positiva).

Ciclo inter red:

i) Fase I 'Implementación: Periodo en el cual los PRSTM deberán realizar los desarrollos y adecuar los procesos o
(Resolución CRC 4937 de 2016) y a más tardar hasta el 30 de septiembre de 2016.

ii) Fase II 'Pruebas: Periodo en el cual los PRSTM realizarán las pruebas y afinación del ciclo inter red. Esta fase est

iii) Fase III 'Operación: Esta fase iniciará a partir del 1° de noviembre de 2016, fecha a partir de la cual se deberá rea

La etapa de verificación a la que hace referencia el presente numeral, deberá desarrollarse de acuerdo con las activ

2.7.7.3.3. Etapa de control. Corresponde a las actividades que deben ser ejecutadas por los PRSTM a efectos de r
inválido, no registrado o no homologado, las cuales deberán ser aplicadas a partir del 1º de agosto de 2016.

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 4, modificado por la Resolución CRC 4986 de 2016))

ARTÍCULO 2.7.7.4. DESARROLLO DE LA ETAPA DE VALIDACIÓN Y DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DE EQUIP

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Doctrina Concordante

Concepto CRC 530619 de 2018

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.4. El presente artículo contiene las obligaciones técnicas y operativas a las cuales deberán dar cur

2.7.7.4.1. Los PRSTM, excluyendo a los OMV, deberán entregar a la CRC de manera mensual, y durante un laps
Equipos Terminales Móviles con actividad en la red, excluyendo los CDR de los OMV:

a. IMSI[3] (International Mobile Subscriber Identity)- Código Identificador Único de la tarjeta SIM, compuesto por:

- MCC (Mobile Country Code). Código del país.

- MNC (Mobile Network Code). Código de la red móvil.

- MSIN (Mobile Subscriber Identification Number). Identificador de la Estación Móvil.

b. IMEI. Número identificador del equipo móvil terminal.

c. Fecha y hora de inicio del evento

d. Tipo de evento: llamada de voz o sesión de datos.

La información de los CDR de voz y datos, excluyendo los CDR de los Operadores Móviles Virtuales -OMV- soporta
información y fechas de entrega listados a continuación:

Recopilación de CDRs voz y datos		Fecha máxima entrega
Fecha Inicio	Fecha fin	
1 de noviembre de 2015	30 de noviembre de 2015	15 de diciembre de 2015
1 de diciembre de 2015	31 de diciembre de 2015	15 de enero de 2016
1 de enero de 2016	31 de enero de 2016	15 de febrero de 2016
1 de febrero de 2016	29 de febrero de 2016	15 de marzo de 2016
1 de marzo de 2016	31 de marzo de 2016	15 de abril de 2016

PARÁGRAFO. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo la CRC en caso de considerarlo necesario, pod de 2011 y del numeral 19 del artículo 22 Ley 1341 de 2009.

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 5)

ARTÍCULO 2.7.7.5. INFORMACIÓN PARA VIGILANCIA Y CONTROL. <Artículo modificado por el artículo 38 de (ABD), deberán disponer de todos los recursos técnicos y operativos que permitan el acceso directo del Ministerio de como resultado de la presente medida regulatoria sea implementada por dichos proveedores o administradores.

Para el efecto de lo anterior, los PRSTM acogerán los términos de cumplimiento, así como también los requerimient presente artículo. Lo anterior, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 respecto a la protección de datos per

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 38 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.5. A partir del 1° de agosto de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a las BDO y BDA, Positivas y Negativas, para el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, así como a toda a

Para el efecto de lo anterior, los PRSTM acogerán los términos de cumplimiento, así como también los requerimient presente artículo. Lo anterior, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 respecto a la protección de datos p

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 15)

ARTÍCULO 2.7.7.6. DEBER DE DIVULGACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.7.7.6. Los PRSTM deben adelantar acciones de divulgación a los usuarios de servicios móviles, a t usuario (página Web del proveedor), en relación con las medidas en contra del hurto de equipos terminales móviles

(Resolución CRC 4813 de 2015, artículo 16)

CAPÍTULO 8. AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

SECCIÓN 1. ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 2.8.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 39 de la Resolución 5586 de

jurídicas para la venta de los equipos terminales móviles en Colombia, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 145

Las disposiciones previstas en el presente CAPÍTULO aplican al trámite que en materia de autorización para la ven terminales móviles; a los Proveedores de redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles autorizados para la venta ingresen equipos para la venta al público en Colombia; y a todos los usuarios de servicios de telecomunicaciones móv

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 39 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desus parágrafo.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 520537 de 2022

Concepto CRC 504171 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.1.1. El presente CAPÍTULO establece el marco regulatorio que contiene las reglas asociadas a la au TÍTULO 11 del Decreto 1078 de 2015.

Las disposiciones previstas en el presente CAPÍTULO aplican al trámite que en materia de autorización para la ven terminales móviles; a los Proveedores de redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles autorizados para la ver que ingresen equipos para la venta al público en Colombia; y a todos los usuarios de servicios de telecomunicacion

PARÁGRAFO. A partir de la fecha de exigibilidad del presente CAPÍTULO, el trámite de autorizaciones para la ve aquéllos interesados en la venta de ETM, que tengan vínculo comercial con los Proveedores de Redes y Servicios d

Las autorizaciones para la venta de equipos terminales móviles que estuvieran vigentes con anterioridad a la fecha deberán solicitar nuevamente su autorización ante el Ministerio de TIC.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 1)

SECCIÓN 2. AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

ARTÍCULO 2.8.2.1. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN. Las personas naturales o jurídicas que ofrezcan o quier jurídica que no cuente con dicha autorización, no puede ofrecer ETM para venta al público.

No se entenderá cumplida la obligación de ser persona autorizada para la venta de ETM con la simple presentación d

Para presentar solicitudes de autorización para la venta de ETM ante el Ministerio de TIC, en procura de la economi opción de presentar la solicitud a través de asociaciones, corporaciones, fundaciones o demás entidades sin ánimo comerciantes de equipos terminales móviles.

Dicha opción estará disponible para las mencionadas entidades sin ánimo de lucro, siempre y cuando éstas sean miembros o asociados de la persona autorizada.

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5292 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> la venta de equipos terminales móviles. Sin embargo, el vendedor del ETM deberá entregar al comprador el formato c

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 9 de la Resolución 5292 de 2017, 'por la cual se modifican el numeral 2.7.2.1. del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC 5050 de 2016',

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

PARÁGRAFO. Para las compraventas o actos de enajenación de ETM o donaciones de ETM entre usuarios o pe
comprador el formato contenido en el ANEXO 2.7 del TÍTULO DE ANEXOS debidamente diligenciado por ambas pa

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504171 de 2022

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 3)

ARTÍCULO 2.8.2.2. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN. Las personas naturales o jurídicas s
TIC, informados a través de las páginas Web de dicho Ministerio, cumpliendo con el lleno de los siguientes requisitos,

2.8.2.2.1. Cuando el solicitante de la autorización sea una asociación, corporación, fundación o demás entidades sin
comerciantes de equipos terminales móviles, el solicitante deberá contar con un número mínimo de cien (100) asocia
de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados. El interesado en este caso registrará en su s

a. Nombre de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro registrada ante la Cámara de Comerc

b. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

c. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario.

d. Nombre, apellidos, tipo de identificación y número de identificación del representante legal de la asociación, corpora

e. Dirección de notificaciones registrada ante la Cámara de Comercio, tal y como aparece en el Certificado de Existen

f. Nombre de las personas naturales o jurídicas registradas ante la Cámara de Comercio que son asociadas o miembr

g. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario de cada uno de los asc

h. Nombre, apellido y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del representante leg

i. Nombre o denominación del (los) establecimiento (s) de comercio de cada uno de los asociados o miembros d
establecimientos de comercio de cada asociado o miembro en su calidad de persona jurídica o natural.

j. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio de las personas naturales o jurídicas registradas ante la Cámara

El solicitante deberá consignar en la solicitud la información relacionada en el presente numeral de manera idéntica a

Para el efecto, el Representante Legal de la asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro deberá v
sus asociados o miembros, contra los documentos de cada uno de ellos expedidos por las autoridades respectivas,
donde conste que éste realizó debidamente la verificación del cumplimiento de requisitos dispuestos en el presente ar

El Representante Legal de la asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro será responsa
ejercicio de sus competencias adelantará la investigación a que hubiere lugar.

Los documentos a que se ha hecho referencia no serán presentados al Ministerio de TIC dentro del trámite de autoriz

2.8.2.2.2. Cuando el solicitante de la autorización sea una persona natural, ésta debe estar debidamente registra
establecimientos especializados o comercio al por menor en establecimientos no especializados, y deberá diligenciar

a. Nombre de la persona natural, tal y como aparece en el Registro de Matrícula Mercantil.

b. Tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación de la persona natural registrada ante la

c. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Registro de dicha matrícula.

d. Número de Identificación Tributario -NIT-. tal y como aparece en el Registro Único Tributario.

e. Dirección de notificaciones, ciudad, así como correo electrónico y teléfono de contacto.

f. Nombre del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante.

g. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante, ciudad y teléfono de contacto.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504171 de 2022

2.8.2.2.3. Cuando el solicitante de la autorización sea una persona jurídica, ésta debe estar debidamente registr establecimientos especializados o comercio al por menor en establecimientos no especializados, y deberá diligenciar

a. Razón social o denominación social de la sociedad registrada ante la Cámara de Comercio.

b. Número de Matrícula Mercantil, tal y como aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

c. Número de Identificación Tributario -NIT-, tal y como aparece en el Registro Único Tributario.

d. Nombres, apellidos y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del representante l

e. Dirección de notificaciones, ciudad, correo electrónico y el teléfono de contacto.

f. Nombre del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante.

g. Dirección del (los) establecimiento (s) de comercio del solicitante, ciudad y teléfono de contacto.

PARÁGRAFO 1. El Ministerio de TIC consultará directamente con las entidades respectivas, el Certificado de Existe actualizados en los sistemas de información de que disponga la Cámara de Comercio, excepcionalmente, el Ministeri

En todo caso, el interesado deberá aportar dentro del trámite de solicitud de autorización el Registro Único Tributario.

PARÁGRAFO 2. Conforme a la naturaleza jurídica del solicitante, el objeto social del Certificado de Existencia y Repr

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 4)

ARTÍCULO 2.8.2.3. SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN INCOMPLETAS. El Ministerio de TIC requerirá por una exigidos por la regulación de la CRC, cuando la solicitud es ilegible o cuando se encuentran inconsistencias entre la para radicar la solicitud y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que el solicit comenzará a correr el término para expedir la autorización. El requerimiento de complementación interrumpirá los tér

Si la respuesta de complementación de información del interesado hacia el Ministerio de TIC nuevamente sigue inc información, se entenderá que éste ha desistido tácitamente de su solicitud y se procederá con el archivo de la solicitu

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 5)

ARTÍCULO 2.8.2.4. CAUSALES DE RECHAZO DE LA AUTORIZACIÓN. Una vez llevada a cabo la verificación d

a. Cuando un miembro o asociado de una asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro caso en el cual se rechazará la solicitud tramitada de manera individual por aquella persona miembro o asociado.

b. Cuando una persona natural o jurídica ya se encuentre autorizada y dicha persona sea incluida dentro de la solicitu

c. Cuando al interesado se le hubiera cancelado su autorización para la venta de ETM por la ocurrencia de cualquier dicho artículo.

d. Cuando el interesado dé respuesta incompleta o con inconsistencias al único requerimiento de complementación de

Lo anterior, no obsta para que el solicitante pueda presentar nuevamente la solicitud cuando supere las causales administrativo por el cual se exprese el rechazo de la solicitud con su respectiva motivación.

Contra la decisión proferida por el Ministerio de TIC procede el recurso de reposición, en los términos establecidos en

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 6)

ARTÍCULO 2.8.2.5. TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN. La solicitud deberá presentarse a través de medios electr veracidad de la información suministrada en el diligenciamiento de dicha solicitud.

El Ministerio de TIC decidirá dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la ra de notificaciones suministrada por éste dentro del trámite. El Ministerio de TIC podrá notificar el acto administrativo q en todo caso el solicitante puede solicitar que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sinc

Dicha autorización deberá expedirse a través del formato establecido en el ANEXO 2.6 del TÍTULO DE ANEXOS y de TÍTULO II.

Antes de expedir la autorización, el Ministerio de TIC revisará el Sistema de Información Integral de Autorizados -SIIA-

PARÁGRAFO. El Ministerio de TIC dentro del trámite de expedición de la Decisión de Autorización, podrá realizar vis realizadas directamente por el Ministerio de TIC o por un tercero designado por dicho Ministerio.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 7)

ARTÍCULO 2.8.2.6. DECISIÓN DE AUTORIZACIÓN. La autorización expedida por el Ministerio de TIC se mater Decisión de Autorización se constituye en un acto administrativo expedido por el Ministerio de TIC como consecuenc reglas y recursos de que trata dicha legislación.

En caso de que la persona autorizada sea una asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de l listado total de los establecimientos de comercio que están a cargo de cada asociado o miembro en su calidad de p Autorización a cada uno de sus asociados o miembros.

Toda Decisión de Autorización deberá contener un Número Único de Verificación que la individualice. Para la creación

2.8.2.6.1. El número debe constar de 10 dígitos.

2.8.2.6.2. Los primeros dos (2) dígitos (de izquierda a derecha) corresponden a la identificación del Ministerio de TIC 1078 de 2015, así:

- De 00 a 20 y de 41 a 99: Ministerio de TIC.

- De 21 a 40: rango utilizado por los PRSTM con anterioridad a la fecha de exigibilidad de CAPÍTULO 7 TÍTULO II.

2.8.2.6.3. Los siguientes dos (2) dígitos (de izquierda a derecha) corresponden a la identificación de la naturaleza de l

- De 00 a 30: Persona Natural.

- De 31 a 60: Persona Jurídica.

- De 61 a 99: Asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo de lucro.

2.8.2.6.4. Los siguientes seis (6) dígitos (de izquierda a derecha) serán asignados por el Ministerio de TIC, y corresponi

PARÁGRAFO. En virtud de la autorización dada por el ARTÍCULO 2.2.11.3 del Decreto 1078 de 2015, los PRSTM no deberá solicitar la asignación de dicho número mediante comunicación escrita al Ministerio de TIC, Entidad que dentro

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 8)

ARTÍCULO 2.8.2.7. VIGENCIA Y RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 40 contados a partir de la fecha de ejecutoria del acto administrativo que contiene la Decisión de Autorización expedida p

Como mínimo, con un (1) mes de antelación al vencimiento de la Decisión de Autorización, toda persona autorizada p ARTÍCULO 2.8.2.2 del TÍTULO II. En caso de que el interesado no solicite la renovación de la autorización dentro del

Una vez solicitado el trámite de renovación dentro del plazo inmediatamente indicado, la autorización vigente al mom asignado en la Decisión de Autorización inicial.

De no solicitar el trámite de renovación en el plazo en comento, la persona perderá la calidad de persona autorizada Verificación asignado en la Decisión de Autorización inicial.

Lo anterior significa que para ofrecer ETM para venta al público quien perdió la calidad de autorizado no podrá ejercer Número Único de Verificación.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 40 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desus parágrafo.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.2.7. La vigencia de la Decisión de Autorización para la venta al público de ETM en el país será de tr

Como mínimo, con un (1) mes de antelación al vencimiento de la Decisión de Autorización, toda persona autorizada en el ARTÍCULO 2.8.2.2 del TÍTULO II. En caso de que el interesado no solicite la renovación de la autorización der

Una vez solicitado el trámite de renovación dentro del plazo inmediatamente indicado, la autorización vigente al mo fue asignado en la Decisión de Autorización inicial.

De no solicitar el trámite de renovación en el plazo en comento, la persona perderá la calidad de persona autorizada Verificación asignado en la Decisión de Autorización inicial.

Lo anterior significa que para ofrecer ETM para venta al público quien perdió la calidad de autorizado no podrá ejer nuevo Número Único de Verificación.

PARÁGRAFO. Quienes con anterioridad a la fecha de exigibilidad del CAPÍTULO 8 del TÍTULO II hubieran sido autorización ante el Ministerio de TIC con, al menos, un mes antes de la fecha de vencimiento de su autorización, Único de Verificación.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 9)

ARTÍCULO 2.8.2.8. CANCELACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN. Sin perjuicio de las sanciones que pueda impon cuando se presente alguna de las siguientes causales:

a. Cuando las alcaldías municipales o distritales, en ejercicio de sus competencias legales, avisen al Ministerio de TIC

b. Cuando exista sentencia judicial debidamente ejecutoriada, en contra de una persona autorizada, por configurarse e

c. Cuando en ejercicio de sus competencias legales, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- encuent

d. Cuando las autoridades policivas o judiciales en ejercicio de sus competencias legales informen al Ministerio de TIC

En el evento en que uno de los asociados o miembros de una asociación, corporación, fundación o entidad sin ánimo individualizada de la persona natural o jurídica que estando comprendida dentro de la autorización, incurrió en la caus nombre o denominación de la (s) persona (s) natural (les) o jurídica (s) determinada (s) a la (s) que le (s) cancela asociado o miembro en su calidad de persona jurídica o natural que continúan con la autorización, conservando el Nú

No se otorgará nuevamente autorización a los interesados que hayan incurrido en alguna de las causales de cancel cancelación se les hubiese cancelado la autorización, ni tampoco a las asociaciones, corporaciones, fundaciones o de

Esta imposibilidad de otorgar autorización se extenderá por un término de seis (6) años, contados a partir de la fecha

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 10)

ARTÍCULO 2.8.2.9. SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE AUTORIZACIONES. Al Ministerio de TIC co contenida en las Decisiones de Autorización expedidas por éste y, en su oportunidad, previo a la fecha de exigibilidad

El SIIA tiene por objeto permitir a la ciudadanía en general la consulta pública de las personas y lugares autorizados acuerdo con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales. El SIIA deberá estar disponible de

a. Nombre de la persona autorizada y del establecimiento de comercio o de los establecimientos de comercio a su car

b. Nombre de los establecimientos de comercio de las personas naturales o jurídicas, o de los asociados o miembros

c. Nombre de quien expidió la autorización, bien sea el Ministerio de TIC o del PRSTM respectivo, quien en su oportur

d. Dirección (es), ciudad (es), correo electrónico de contacto del (los) establecimiento (s) de comercio en donde se ofr

e. Número Único de Verificación para la venta de ETM y fecha de ejecutoria de la Decisión de Autorización inicial o de

f. Nombre de la persona a la cual se le canceló la autorización, tal y como aparecía en la Decisión de Autorización; N comercio de la persona a quien le fue cancelada la autorización, dirección y ciudad del (los) establecimiento (s) de cor

g. Estado de la Decisión de Autorización: Vigente, vencida o cancelada.

El SIIA deberá permitir la búsqueda de cada uno de los establecimientos de comercio de todas las personas que han

PARÁGRAFO. En relación con los PRSTM autorizados para la venta de equipos terminales móviles de acuerdo con lo sus establecimientos de comercio, informar al Ministerio de TIC sobre la actualización de información en el SIIA relaci con base en la información que reciba por parte de los PRTSM.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 11)

ARTÍCULO 2.8.2.10. MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA DECISIÓN DE AUTORIZACIÓN Y DEL SIIA. Ministerio de TIC deberán informar a dicho Ministerio acerca de cualquier modificación o actualización que se produzc

El Ministerio de TIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al conocimiento de la solicitud de modificación d vigencia.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 41 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.2.10. Las personas autorizadas para la venta al público de ETM por el Ministerio de TIC deberán inf
SIIA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que éstas se produzcan.

El Ministerio de TIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al conocimiento de la solicitud de modificación
y la vigencia.

Respecto de las modificaciones que se produzcan sobre las autorizaciones otorgadas por el PRSTM respectivo, qu
TIC para realizar su nuevo trámite de solicitud, y dicho Ministerio de encontrarlo viable procederá a la expedición y r

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 12)

ARTÍCULO 2.8.2.11. RETIRO VOLUNTARIO DE LA PERSONA AUTORIZADA DEL SIIA. <Artículo modificado po
solicite, en los siguientes casos:

a) Cuando se presente imposibilidad de cumplir con el propósito de la autorización;

b) Por disolución de la persona jurídica;

c) Por liquidación obligatoria de la persona jurídica;

d) Cuando se informe del cierre de todos los establecimientos de comercio inscritos en el SIIA;

e) Por terminación de la asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro.

Respecto de las personas autorizadas por el PRSTM respectivo, quien en su oportunidad, previo a la fecha de exigib
por el cierre del (los) establecimiento(s) de comercio de la persona autorizada por parte del PRSTM.

El representante legal de las asociaciones, corporaciones, fundaciones o demás entidades sin ánimo de lucro que ha
cualquier persona natural o jurídica en su calidad de asociado o miembro de dicha persona autorizada, a más tardar a

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 42 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.2.11. A solicitud de parte, el Ministerio de TIC retirará del SIIA a la persona autorizada que así lo sol

a. Cuando se presente imposibilidad de cumplir con el propósito de la autorización;

b. Por disolución de la persona jurídica;

c. Por liquidación obligatoria de la persona jurídica;

d. Cuando se informe del cierre de todos los establecimientos de comercio inscritos en el SIIA;

e. Por terminación de la asociación, corporación, fundación o demás entidades sin ánimo de lucro.

Respecto de las personas autorizadas por el PRSTM respectivo, quien en su oportunidad, previo a la fecha de exigi
o por el cierre del (los) establecimiento (s) de comercio de la persona autorizada por parte del PRSTM.

El PRSTM respectivo, tiene la obligación de informar al Ministerio de TIC sobre el retiro respecto de cualquiera de la

El representante legal de las asociaciones, corporaciones, fundaciones o demás entidades sin ánimo de lucro que

incurra cualquier persona natural o jurídica en su calidad de asociado o miembro de dicha persona autorizada, a má

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 13)

SECCIÓN 3. OBLIGACIONES

ARTÍCULO 2.8.3.1. OBLIGACIONES DE LOS IMPORTADORES DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES. Los im

2.8.3.1.1. Presentar ante la DIAN -Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-, toda la documentación que soporte

2.8.3.1.2. Reportar a la DIAN, de manera desagregada los IMEI o números de identificación de todos los equipos term

2.8.3.1.3. Presentar a las autoridades aduaneras la factura comercial legalmente expedida en el exterior, la cual permi

2.8.3.1.4. Presentar a las autoridades aduaneras el certificado de homologación expedido por la CRC, respecto de terminales móviles de pruebas y dicha condición pueda ser demostrada con la presentación de una carta expedida po

2.8.3.1.5. Las demás que consideren necesarias la DIAN o el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para autoriz

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 14)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 524381 de 2023

ARTÍCULO 2.8.3.2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS.

<Artículo modificado por el artículo siguientes obligaciones, en consonancia con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.11.4 del Decreto 1078 de 2015:

2.8.3.2.1. Cumplir con las reglas sobre funcionamiento de los establecimientos comerciales, dispuestas en la Ley 232

2.8.3.2.2. Exhibir en lugar visible la Decisión de Autorización que acredite su calidad de autorizado para la venta al púb

2.8.3.2.3. Generar al momento de la venta de cada ETM o de la distribución a sus establecimientos de comercio aut administrado por el Ministerio y le haya sido asignado un número único de verificación, podrá ingresar al aplicativo dis

2.8.3.2.4. Suministrar al comprador la dirección desde la cual puede descargar la copia del certificado de homologa comprador.

2.8.3.2.5. Ofrecer para la venta al público, únicamente, ETM homologados, para lo cual deberá consultar la lista que d

2.8.3.2.6. La factura o el comprobante, sin perjuicio del cumplimiento de requisitos de conformidad con la normatividad

2.8.3.2.7. Para la venta de equipos terminales móviles realizada por aquellos comercializadores autorizados que exp factura de venta, un documento que deberá estar asociado a ella, el cual incluirá el número de factura, que deberá ir c

i. Razón social o nombre del vendedor autorizado, tal y como aparece en la Decisión de Autorización para la venta de

ii. Número de Identificación Tributario (NIT) del vendedor autorizado, tal y como aparece en la Decisión de Autorizació

iii. Fecha de compra del (los) equipo(s) terminal (es) móvil (es).

iv. Número de factura.

v. Descripción del (los) equipo(s) terminal (es) móvil (es), la cual debe incluir marca, modelo e IMEI del (los) equipo(s)

vi. Nombre del comprador.

vii. Tipo de documento y número de identificación del comprador.

2.8.3.2.8. El personal de venta que se encuentre vinculado con algún Punto de Venta de un PRSTM, para poder co
Persona Autorizada con el cual se encuentra vinculado; ii) Listado del inventario recibido por parte de la Persona Auto

2.8.3.2.9. Toda persona autorizada para la venta de ETM y que dentro de su establecimiento de comercio ofrezca tam
o la procedencia legal de tales equipos, a través de cualquiera de los siguientes documentos: i) Factura de venta o
usado y el comprador del mismo, el cual deberá tener como anexo en todo caso la fotocopia de los documentos de ide

Doctrina Concordante

Concepto CRC 520536 de 2022

2.8.3.2.10. Para la venta al público de ETM, el régimen de garantías aplicable en Colombia será el dispuesto por las
nuevos al no indicarse expresamente por el productor y/o proveedor será de un año. Mientras que tratándose de ETM
comprador y el comprador debe aceptarla por escrito, en caso contrario ante el silencio del vendedor se entenderá qu

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 43 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 525500 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.3.2. Las personas autorizadas para la venta al público de ETM, deberán dar estricto cumplimiento a

2.8.3.2.1. Cumplir con las reglas sobre funcionamiento de los establecimientos comerciales, dispuestas en la Ley 23

2.8.3.2.2. Exhibir en lugar visible la Decisión de Autorización que acredite su calidad de autorizado para la venta al p

2.8.3.2.3. Generar al momento de la venta de cada ETM o de la distribución a sus establecimientos de comercio a
SIIA administrado por el Ministerio y le haya sido asignado un número único de verificación, podrá ingresar al aplica

2.8.3.2.4. Suministrar al comprador la dirección desde la cual puede descargar la copia del certificado de homologa
comprador.

2.8.3.2.5. Ofrecer para la venta al público, únicamente, ETM homologados, para lo cual deberá consultar la lista que

2.8.3.2.6. Al momento de la venta de un ETM nuevo, el vendedor en su calidad de persona autorizada deberá: si e
régimen simplificado, cumpliendo para el efecto el lleno de los requisitos previstos en la normatividad tributaria.
electrónico), y en consecuencia, podrá enviarse por medio electrónico siempre que se cuente con la aceptación exp

En todo caso, la factura o el comprobante citados, sin perjuicio del cumplimento de requisitos de conformidad con
previsto en el Estatuto del Consumidor vigente.

2.8.3.2.7. Para la venta de equipos terminales móviles realizada por aquéllos comercializadores autorizados que ex
factura de venta, un documento que deberá estar asociado a ella, el cual incluirá el número de factura, que deberá i

i. Razón social o nombre del vendedor autorizado, tal y como aparece en la Decisión de Autorización para la venta

ii. Número de Identificación Tributario -NIT- del vendedor autorizado, tal y como aparece en la Decisión de Autoriza

iii. Fecha de compra del (los) equipo (s) terminal (es) móvil (es).

iv. Número de factura.

v. Descripción del (los) equipo (s) terminal (es) móvil (es), la cual debe incluir marca, modelo e IMEI del (los) equipo

vi. Nombre del comprador.

vii. Tipo de documento y número de identificación del comprador.

2.8.3.2.8. El personal de venta que se encuentre vinculado con algún Punto de Venta de un PRSTM, para poder co Persona Autorizada con el cual se encuentra vinculado; ii) Listado del inventario recibido por parte de la Persona Au

2.8.3.2.9. Toda persona autorizada para la venta de ETM y que dentro de su establecimiento de comercio ofrezca dominio o la procedencia legal de tales equipos, a través de cualquiera de los siguientes documentos: i) Factura de del equipo usado y el comprador del mismo, el cual deberá tener como anexo en todo caso la fotocopia de los docu

2.8.3.2.10. Para la venta al público de ETM, el régimen de garantías aplicable en Colombia será el dispuesto por la ETM nuevos al no indicarse expresamente por el productor y/o proveedor será de un año. Mientras que tratándose situación al comprador y el comprador debe aceptarla por escrito, en caso contrario ante el silencio del vendedor se

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 15)

SECCIÓN 4. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 2.8.4.1. DISPOSICIÓN FINAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES DECOMISADOS. Los ETM qu para proceder a su devolución, no podrán ser utilizados en la operación del servicio móvil prestado por los PRSTM, as

Para la destinación final de dichos equipos, las autoridades policivas, judiciales y aduaneras deberán proceder de acu manejo de los residuos eléctricos y electrónicos.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 16)

ARTÍCULO 2.8.4.2. SANCIONES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.8.4.2. Sin perjuicio de las sanciones de carácter penal que puedan imponerse por parte de las autorida

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo 17)

CAPÍTULO 9. NEUTRALIDAD EN INTERNET

SECCIÓN 1. GENERALIDADES

ARTÍCULO 2.9.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente CAPÍTULO aplica a los proveedores de redes y ser en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 y la Ley 1341 de 2009.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 583703 de 2017

Concepto CRC 569171 de 2017

ARTÍCULO 2.9.1.2. OBJETO. El CAPÍTULO 9 del TÍTULO II define los términos y condiciones que deberán cum establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 2)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110 Ponente Dra. María Elizabeth García González.

ARTÍCULO 2.9.1.3. PRINCIPIOS.

2.9.1.3.1. LIBRE ELECCIÓN. El usuario podrá libremente utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicaci

Adicionalmente, el usuario podrá libremente utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red,

2.9.1.3.2. NO DISCRIMINACIÓN. En todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que razón al origen o propiedad de los mismos. En todo caso, conforme lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1450 de 201 de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discrimin

Doctrina Concordante

Concepto CRC 583703 de 2017

2.9.1.3.3. TRANSPARENCIA. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de

2.9.1.3.4. INFORMACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de ac tráfico relativas a cada plan ofrecido o acordado, en los términos dispuestos en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 3)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110 Ponente Dra. María Elizabeth García González.

SECCIÓN 2. ASPECTOS TÉCNICOS

ARTÍCULO 2.9.2.1. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los proveedores norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definido servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidade

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 4)

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 30 de noviembre de 2020 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a la m Resolución 6058 de 2020, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposicio dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.423 de 31 de agosto de 2020.

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2020 lo dispuesto en la Resolución CRC 5952 de 2020, mediante el artícul establecidas en las Resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020; se amplía la vigencia de algunas de las n

- Dispone el artículo 2 de la Resolución 5952 de 2020, 'por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de te Diario Oficial No. 51.269 de 27 de marzo 2020:

'ARTÍCULO 2. Suspender los efectos de las disposiciones asociadas a la medición, cálculo y reporte de los indica numerales 5.1.3.3.3, 5.1.3.3.4, 5.1.3.3.5 del artículo 5.1.3.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 d

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110 Ponente Dra. María Elizabeth García González.

Concordancias

Circular CRC 129 de 2020

Doctrina Concordante

Concepto CRC 518935 de 2023

ARTÍCULO 2.9.2.2. BLOQUEO DE CONTENIDOS. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicacione contenido, aplicación o servicio a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben pone durante su ejecución, de manera suficiente, clara y precisa, las características de dichos servicios y los mecanismos p

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 5)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110 Ponente Dra. María Elizabeth García González.

ARTÍCULO 2.9.2.3. SEGURIDAD DE LA RED. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones qu seguridad de la red en cuanto al servicio de acceso a Internet contratado y las acciones que debe adelantar el usuario

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deberán u integridad del servicio, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles y modelos de seguridad, de acuerdo con autenticación, acceso, no repudio, confidencialidad de datos, integridad de datos y disponibilidad, lo anterior en los tér

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet a través de utilizando modelos cifrados, firmas digitales y controles de acceso descritos en las recomendaciones UIT X.1121 y X.1

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 6)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110 Ponente Dra. María Elizabeth García González.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517537 de 2023

ARTÍCULO 2.9.2.4. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resol implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, se

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisito

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de red

<Ver Notas del Editor> Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet durante la ocurrencia de pandemias 2011, adicionado por el Decreto 555 de 2020, concordado con el Decreto 417 de 2020, podrán priorizar el tráfico, pa actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, con arreglo a lo dispuesto en el el ANEX

Notas del Editor

Destaca el editor el análisis sobre la pérdida de fuerza ejecutoria de este inciso, efectuada por la CRC, publicada en

'Con base en lo anteriormente expuesto, esta Comisión informa que respecto del último inciso del artículo 2.9.2.4 **(12)** *otro, se materializó el fenómeno de pérdida de fuerza ejecutoria.*

En efecto, respecto del último inciso del artículo 2.9.2.4, el artículo 5.1.6.4 y el Anexo 2.9 de la Resolución CRC 50 fundamento directo en lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el art establecía la priorización del tráfico, así como el fundamento del reporte del mismo.

(...)

Así las cosas, el último inciso del artículo 2.9.2.4, el artículo 5.1.6.4 y el Anexo 2.9 de la Resolución CRC 5050 de 2 mediante la cual, entre otras cosas, se llevó a cabo la derogatoria del ya mencionado Decreto Legislativo 555. En artículo 5.1.6.4 y el Anexo 2.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, así mismo, no deben considerar la prohibición

- En criterio del editor para la interpretación de este inciso debe tenerse en cuenta que el Decreto Legislativo 555 de de la Ley 2108 de 2021, "Ley de Internet como servicio público esencial y universal' o por medio de la cual se modif

Concordancias

Circular CRC 135 de 2021

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 5969 de 2020, 'por medio de la cual se da cumplimiento a l
51.288 de 17 de abril 2020.

- Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 5951 de 2020, 'por medio de la cual se da cumplimiento a lo

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la Resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No
Consejera Ponente Dra. María Elizabeth García González.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5951 de 2020:

ARTÍCULO 2.9.2.4. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 5951 de 2020. El nuevo texto es el sigui
sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o ciases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propi

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisi

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de re

Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la C
priorizar el tráfico, para garantizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios
lo dispuesto en el ANEXO 2.9 DEL TÍTULO DE ANEXOS DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.9.2.4. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acces
específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propi

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisi

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente prácticas de gestión de re

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 7)

ARTÍCULO 2.9.2.5. PRIORIZACION DE TRÁFICO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicacione

del TÍTULO II.

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 8)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110
Ponente Dra. María Elizabeth García González.

SECCIÓN 3. INFORMACIÓN A USUARIOS

ARTÍCULO 2.9.3.1. PLANES DE ACCESO A INTERNET. En cumplimiento de los principios establecidos en el A
genéricos de servicios, contenidos o aplicaciones, según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus us
servicio.

En todo caso, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán siempre poner a disposición de s
En esta medida, dicha alternativa deberá ofrecer condiciones equivalentes en todos los demás aspectos al plan con li

(Resolución CRC 3502 de 2011, artículo 9)

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra la resolución 3052 de 2011. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 110
Ponente Dra. María Elizabeth García González.

CAPÍTULO 10. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA

ARTÍCULO 2.10.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.10.1.1. El presente capítulo aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones estab

(Resolución CRC 3052 de 2011, artículo 1)

ARTÍCULO 2.10.1.2. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.10.1.2. Para efectos de lo previsto en el artículo 69 de la Ley 1341 de 2009 y durante la vigenc telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE será el siguiente:

2.10.1.2.1. Desde el 1° de Octubre de 2011 hasta el 30 de Enero de 2012:

100 minutos

2.10.1.2.2. Desde el 31 de Enero de 2012 hasta el 30 de Enero de 2013:

75 minutos

2.10.1.2.3. Desde el 31 de Enero de 2013 hasta el 30 de Enero de 2014:

50 minutos

2.10.1.2.4. Desde el 31 de Enero de 2014 hasta el 30 de Enero de 2015:

25 minutos

2.10.1.2.5. Desde el 31 de Enero de 2015:

0 minutos

PARÁGRAFO 1. En ningún caso los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPI

PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBC minutos incluidos en sus ofertas que no excedan el tope de minutos del Consumo Básico de Subsistencia definido e

PARÁGRAFO 3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones establecidos para TPBCL y TPBCLE de Consumo Básico de Subsistencia definido en los numerales 2.10.1.2.1 a 2.10.1.2.5 del presente artículo.

Para tal efecto, el subsidio máximo a aplicarse en planes ilimitados se podrá calcular así:

1. Será el correspondiente al producto entre el ingreso promedio por minuto del servicio de TPBCL y TPBCLE del p caso teniendo en cuenta el factor máximo de subsidio definido en la Ley 142 de 1994 según el estrato que correspo

2. Será el correspondiente al valor del subsidio único nacional por línea para el estrato 1 y para el estrato 2, definido

	Desde 1 de Octubre de 2011	Desde 31 de enero de 2012	Desde 31 de enero de 2013	Desde 31 de enero de 2014	Desde 31 de enero de 2015
Estrato 1	$ 3.692,9	$ 2.769,7	$ 1.846,4	$ 923,2	$ 0,0
Estrato 2	$ 2.954,3	$ 2.215,7	$ 1.477,1	$ 738,6	$ 0,0

Los proveedores de redes y servicios de TPBCL y TPBCLE podrán escoger la aplicación de los subsidios según lo d

En todo caso, aparte de las condiciones aquí establecidas, la aplicación de los subsidios quedará sujeta a las re Información y las Comunicaciones.

PARÁGRAFO 4. La CRC realizará permanentemente un monitoreo tarifario que involucre la revisión de la aplicació

(Resolución CRC 3052 de 2011, artículo 2 - modificado por la Resolución CRC 3140 de 2011 y 3085 de 2011)

---

[1] Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m de los días lunes a viernes sin incluir festivos.

[2] Departamento, ciudad o municipio según la codificación del DANE y la dirección aproximada.

[3] 3GPP TS 23.003 V13.2.0 (2015-06)

TÍTULO III.

MERCADOS RELEVANTES

CAPÍTULO 1.

CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES Y PARA LA EXISTENCIA DE POS

SECCIÓN 1.

PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 3.1.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5900 de 2020. El nuevo text

a) La definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones y postales en Colombia;

b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados analizados;

c) La determinación de la existencia de posición dominante en los mismos; y,

d) La definición de las medidas aplicables en los mismos.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 500261 de 2024

Concepto CRC 80302 de 2011

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.1.1. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO III establece de manera integral las condiciones, metodologías y cri

a) La definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia;

b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados analizados;

c) La determinación de la existencia de posición dominante en los mismos; y,

d) La definición de las medidas aplicables en los mismos.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 1)

ARTÍCULO 3.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5900 de 20

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.1.2. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO III se aplica a los servicios de telefonía, internet y televisión.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 2, modificado por la Resolución CRC 4960 de 2016)

ARTÍCULO 3.1.1.3. PRINCIPIOS DE LA REGULACIÓN POR MERCADOS RELEVANTES. En la regulación p derechos de los usuarios, la promoción de la inversión, así como la prestación eficiente y continua de los servicios en temporales y proporcionales en consideración al nivel de competencia que se logre alcanzar con las mismas.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 3)

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRT 2062 de 2009

Doctrina Concordante

Concepto CRC 31970 de 2012

SECCIÓN 2. CRITERIOS Y CONDICIONES PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES

ARTÍCULO 3.1.2.1. ANÁLISIS DE SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA. Dentro de este análisis la CRC tendrá productos, entre otros.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 5)

ARTÍCULO 3.1.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MERCADOS RELEVANTES. <Artículo modificado por el artículo hipotético, la CRC procederá a identificar los mercados relevantes minoristas y mayoristas con el fin de determinar los

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS MERCADOS. Con base en el análisis de que trata el artículo ante determinar los servicios que componen cada uno de los mercados.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 6)

ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGUL

a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado relevante. Es el análisis de la organización indus fin, se hace un análisis en el ámbito geográfico para agrupar los municipios, que tienen condiciones de competencia c dichos mercados.

En caso de que el mercado relevante respectivo haga parte de una estructura que se caracterice por la presencia indirectas que conectan las demandas de los diferentes lados del mercado, la estructura de precios establecida en ca

b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida evolución tecnológica y la expansión de efectos de lo anterior, se analizará si existen productos o servicios diferentes a la provisión de redes y servicios de parte de una estructura que se caracterice por la presencia de dos o más lados, el análisis involucrará todos los lados

c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7422 de 2024, 'por la cual se adicionan algunos mercados junio de 2024. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Concordancias

Resolución CRC 7156 de 2023

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5900 de 2020:

Artículo 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN

a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado relevante. Es el análisis de la organización ind este fin, se hace un análisis en el ámbito geográfico para agrupar los municipios, que tienen condiciones de compet valor de dichos mercados.

b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida evolución tecnológica y la expansión de

c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia pa

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION siguientes:

a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado. Es el análisis de la organización industrial y de hace un análisis en el ámbito geográfico para agrupar los municipios, que tienen condiciones de competencia comu dichos mercados.

b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida expansión tanto tecnológica como de c mercado.

c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia pa

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 7)

ARTÍCULO 3.1.2.4. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES. <Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolució

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.2.4. En el ANEXO 3.1 del TÍTULO DE ANEXOS se relacionan los mercados relevantes identificados

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 8)

ARTÍCULO 3.1.2.5. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE. La CI relevantes de que trata el ARTÍCULO 3.1.2.4, del CAPÍTULO 1 del TÍTULO III determinará los mercados relevantes su

PARÁGRAFO 1. Los resultados del análisis a que hace referencia el presente artículo se encuentran descritos en el A

PARÁGRAFO 2. La CRC, en un período no inferior a dos años, revisará las condiciones de competencia en los r demuestren fundada y razonablemente a la CRC la necesidad de realizar dicha revisión. Para tal efecto, el operador identificado ha sido corregido.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 9)

SECCIÓN 3. CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE POSICIÓN DOMINANTE EN MERCADOS RELEVANTES SUJE

ARTÍCULO 3.1.3.1. OPERADORES CON POSICIÓN DOMINANTE. Para establecer los operadores que ostentar criterios, los indicadores de concentración y de participación de los operadores en el mercado, así como un análisis pr

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 10)

SECCIÓN 4. MEDIDAS REGULATORIAS

ARTÍCULO 3.1.4.1. MEDIDAS REGULATORIAS. La CRC con base en los principios de que trata el ARTÍCULO identificados. La CRC, revisará periódicamente los mercados con el fin de analizar el efecto de las medidas implement

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 11)

SECCIÓN 5.

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 3.1.5.1. OBLIGACIÓN DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 7 de la remitir a la CRC la información clara, suficiente y precisa que les sea requerida para efectos de la aplicación de lo disp

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 5900 de 2020, 'por la cual se definen los mercados relevante de enero 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.5.1. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán remitir a la CRC la información clara, sufi

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 12)

ARTÍCULO 3.1.5.2. APLICACIÓN DE OTRAS MEDIDAS REGULATORIAS. <Artículo derogado por el artículo 80

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 3.1.5.2. Sin perjuicio de las medidas que en virtud del presente capítulo se adopten, la regulación e derogadas, salvo que así se indique expresamente.

(Resolución CRT 2058 de 2009, artículo 13)

3.1.5.3. MEDIDAS REGULATORIAS PARTICULARES. <Numeración corregida por el artículo 7 de la Resolución y el análisis respecto de la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares, sujetas al trámite de u

(Resolución CRC 3510 de 2011, artículo 8)

Notas de Vigencia

- Numeración corregida por el artículo 7 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Er

Doctrina Concordante

Concepto CRC 31970 de 2012

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.1.1. MEDIDAS REGULATORIAS PARTICULARES.

TÍTULO IV.

USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO 1.

RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 4.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV aplica a los proveedores de redes conformidad con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

Las disposiciones del presente capítulo no se aplicarán a las redes de telecomunicaciones que no se utilicen para sum

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 1)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513668 de 2023

Concepto CRC 504653 de 2022

Concepto CRC 80433 de 2015

ARTÍCULO 4.1.1.2. OBJETO. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV tiene por objeto desarrollar el régimen de acceso, u

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 2)

ARTÍCULO 4.1.1.3. PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL ACCESO Y DE LA INTERCONEXIÓN. El acceso y la

4.1.1.3.1. Libre y leal competencia: El acceso y la interconexión deberán propiciar escenarios de libre y leal competenc
mercado y en condiciones de igualdad.

4.1.1.3.2. Trato no discriminatorio con Acceso Igual - Cargo Igual. Los proveedores de redes y servicios de telecomuni
Las condiciones de acceso e interconexión no deben ser menos favorables que las que utilice para sí mismo dicho
matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices o empresas en las que sea socio el proveedor correspondiente

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán otorgar iguales ó similares condiciones de remu

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5803 de 2019

4.1.1.3.3. Remuneración orientada a costos eficientes. La remuneración por el acceso y/o la interconexión a las re
incurridos en el proceso de producción de un bien o servicio de telecomunicaciones que correspondan a una situaci
razonable.

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 533271 de 2024

Concepto CRC 533262 de 2024

Concepto CRC 522179 de 2022

Línea Decisional CRC 5369 de 2018

4.1.1.3.4. Separación de costos por elementos de red. Los costos para la provisión de los elementos, funciones y serv
la relación de acceso y/o interconexión no deban pagar por elementos o instalaciones de la red que no necesiten para

4.1.1.3.5. Publicidad y Transparencia. Los proveedores deben suministrar la información técnica, operativa y de costos

4.1.1.3.6. Buena Fe. Los proveedores tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe la ce

Se tendrá como indicio en contra de la buena fe, la demora injustificada y la obstrucción de las negociaciones tendien
fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, de servidumbres de interconexión, así como de los otros actos

4.1.1.3.7. Eficiencia. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben proveer el acceso y la interco

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5820 de 2019

4.1.1.3.8. Neutralidad tecnológica. Los proveedores podrán utilizar cualquier tecnología que elijan para la prestación d

4.1.1.3.9. No restricción. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se abstendrán de imponer res regulatoria éstos estén prohibidos o restringidos.

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5820 de 2019

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 4)

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 519886 de 2020

Concepto CREG 5743 de 2017

Línea Decisional CRC 6040 de 2020

Línea Decisional CRC 3930 de 2012

SECCIÓN 2.

RÉGIMEN DE INTERCONEXIÓN. GENERALIDADES

ARTÍCULO 4.1.2.1. OBJETO DE LA INTERCONEXIÓN. La interconexión tiene por objeto hacer posible el ejerci las facilidades y servicios de la red sobre la cual se prestan, sin distinción del proveedor de redes y servicios de teleco

La CRC podrá de oficio o a solicitud de parte, adelantar las actividades necesarias para garantizar este derecho.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 5)

ARTÍCULO 4.1.2.2. DERECHO Y DEBER DE LA INTERCONEXIÓN. Todos los proveedores de redes y servicio requerida para el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones.

La solicitud de interconexión debe ser adecuada a las necesidades de tráfico y a las características de los servicios qu

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen derecho a recuperar los costos eficientes en los regulación vigente.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 6)

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 30183 de 2012

Línea Decisional CRC 6039 de 2020

Línea Decisional CRC 5803 de 2019

ARTÍCULO 4.1.2.3. OBLIGACIÓN DE PERMITIR LA INTERCONEXIÓN. Los proveedores de redes y servicios d de acuerdo con lo dispuesto en este capítulo. En ningún caso, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaci

La garantía de interconexión de las redes, conlleva el deber de los proveedores de redes y servicios de telecomunicac requisitos definidos en el ARTÍCULO 4.1.3.2 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones entrantes serán los responsables de solicitar la intercone

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 7)

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 30183 de 2012

Línea Decisional CRC 6039 de 2020

ARTÍCULO 4.1.2.4. COSTOS DE INTERCONEXION. <Artículo subrogado por el artículo 6 de la Resolución 6522 nodos. Cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones deberá asumir el valor de los costos necesarios a

En la relación de interconexión directa, a falta de acuerdo, los costos de interconexión asociados a los medios y enlac

a. Cuando la interconexión involucre rutas con enlaces unidireccionales, cada proveedor será responsable por la totali

b.Cuando la configuración de la interconexión involucre enlaces bidireccionales, los proveedores interconectados asur

Los demás costos deberán ser asumidos por el proveedor que solicita la interconexión. Dichos costos corresponderán

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de requerirse elementos de red tales como pasarelas de medios o de señali compartición de los costos por la utilización de dichos elementos en la interconexión.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 6 de la Resolución 6522 de 2022, 'por la cual se modifican algunas disposi disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022. Rige a partir del 1 de septiembre

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 30183 de 2012

Línea Decisional CRC 5943 de 2020

Línea Decisional CRC 5923 de 2020

Línea Decisional CRC 4462 de 2014

Línea Decisional CRC 4362 de 2013

Línea Decisional CRC 4172 de 2013

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.2.4. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán negociar libremente los co para garantizar la interconexión e interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones.

En la relación de interconexión directa, a falta de acuerdo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicacio entre los nodos de estos proveedores, y los demás costos deberán ser asumidos por el proveedor que solicita la in técnica y económica.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de requerirse elementos de red tales como pasarelas de medios y/o de seña compartición de los costos por la utilización de dichos elementos en la interconexión.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 8)

ARTÍCULO 4.1.2.5. INTERCONEXIÓN INDIRECTA. En la interconexión indirecta, los proveedores de redes y se

4.1.2.5.1. Cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones involucrado en la interconexión indirecta, es res

4.1.2.5.2. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que servirá de tránsito será seleccionado por el pr de redes y servicios de telecomunicaciones de tránsito en virtud del transporte del tráfico y demás cargos que as interconexión directa con el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que solicita la interconexión y tener

4.1.2.5.3. La solicitud de interconexión indirecta ante el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones con el c de telecomunicaciones de tránsito seleccionado por aquél. En la solicitud se deberá informar el tipo de tráfico que telecomunicaciones que solicita la interconexión.

Cuando la solicitud la presente el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de tránsito, éste deberá ma calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de tránsito seleccionado para los fines de dicha inter

En caso que la solicitud sea presentada por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que solicita la in de éste de obrar como tal.

4.1.2.5.4. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones respecto del cual se solicita la interconexión indi indirecta que le han sido informadas, cuando demuestre que la interconexión planteada puede llegar a degradar la cal servicios prestados a través de la interconexión.

4.1.2.5.5. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que sirve de tránsito es el responsable de pagar a instalaciones que se causen con ocasión de la interconexión indirecta, según las reglas vigentes en materia de remun

4.1.2.5.6. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones a quien se solicita la interconexión indirecta, c facturación, distribución y recaudo y gestión operativa de reclamos con el proveedor de redes y servicios de telecomu adherirse a dichas condiciones o pactar directamente condiciones particulares.

PARÁGRAFO. La sola provisión de funcionalidades en la capa de transporte entre dos redes no se considera intercor tránsito.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 9)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 530957 de 2024

ARTÍCULO 4.1.2.6. OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomu quince (15) días calendario, contados a partir de la respectiva solicitud, que la misma causa daños a la red, a sus ope

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que se niegue a otorgar la interconexión está obligado a pres

En caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, la CRC resolverá la controversia. Lo resuelto por la C

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 10)

ARTÍCULO 4.1.2.7. INTERRUPCIÓN DE TRÁFICO EN LA INTERCONEXIÓN. La interrupción de tráfico que se cu debe programarse durante los períodos de baja utilización de la red por parte de los usuarios, buscando siempre que (30) minutos, requieren autorización del Comité de Comisionados de la CRC y deben ser solicitadas con diez (10) dí los usuarios afectados con tres (3) días calendario de anticipación en los términos previstos en el Régimen de Prot proporciona acceso a dichos usuarios.

Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser interrumpida sin que me tres (3) días calendario siguientes al de la interrupción que se haya producido por cualquiera de estas causas, debe servicio.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 11)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 503731 de 2018

Concepto CRC 601937 de 2017

ARTÍCULO 4.1.2.8. SUSPENSIÓN DE LA INTERCONEXIÓN. Cuando la interconexión directa o indirecta ocasior
la CRC, la cual puede autorizar la suspensión de la interconexión y ordenar las medidas que los proveedores de rede
conforme lo dispuesto en el ARTÍCULO 4.1.7.5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV.

Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser suspendida sin que mec
día hábil siguiente al de la suspensión, exponiendo en detalle las razones que le condujeron a tomar la decisión.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 12)

ARTÍCULO 4.1.2.9. INCUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE INTERCONEXIÓN. Cuando la interconexió
mediante acto administrativo y, por lo tanto, se haga imposible entregar el tráfico de interconexión, se debe garantizar

Para interconexiones que se encuentren parcialmente operativas, es decir que no se haya culminado su implemen
proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrece la interconexión.

Si no se ha logrado la interconexión en ninguno de los nodos, o de ser imposible cursar el tráfico a través de los nod
tráfico. Esta situación deberá ser informada a la CRC dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al inicio de c

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que incumplió los plazos previstos en el cronograma recibirá
casos, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones afectado, únicamente podrá enrutar el tráfico hasta cu

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 13)

ARTÍCULO 4.1.2.10. TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE INTERCONEXIÓN. Previa autorización de la CR
telecomunicaciones de cualquiera de las partes, por la imposibilidad de cualquiera de éstas para continuar ejerciendo
del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV

Igualmente, las partes de un acuerdo de interconexión a terminarse por mutuo acuerdo, deben solicitar a la CRC su au

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 14)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 503731 de 2018

SECCIÓN 3.

REGIMEN DE INTERCONEXIÓN. ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES

ARTÍCULO 4.1.3.1. REGLAS DE INTERCONEXIÓN DE REDES. A efectos de llevar a cabo la interconexión en
técnica y económicamente viable, y no puede exigir que dicha interconexión se lleve a cabo en un número de nodos d

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones pueden acordar libremente la cantidad de nodos de in
interconexión.

En el caso de redes de cobertura local, cuando el proveedor de quien se requiere la interconexión no cuente con un n
transporte al proveedor que solicita la interconexión.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 15)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515830 de 2022

ARTÍCULO 4.1.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS NODOS DE INTERCONEXIÓN. <Artículo modificado por el art
CRC y deben corresponder a nodos de conmutación digital con las siguientes características:

4.1.3.2.1. Deben tener la capacidad requerida para cursar el tráfico de interconexión con otras redes, así como cor
responder a la proyección mensual de la variación de tráfico según los datos del último año de todas las interconexio
aplicará la regla anterior.

4.1.3.2.2. Deben tener los recursos técnicos necesarios para llevar registros detallados del tráfico entrante y saliente, a

4.1.3.2.3. Deben cumplir con las especificaciones técnicas definidas por la CRC respecto de la interconexión.

4.1.3.2.4. Deben tener esquemas de redundancia que minimicen la probabilidad de fallas absolutas de servicio, y que

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5270 de 2017

4.1.3.2.5. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 6522 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Deb
De manera particular, deben tener como mínimo la capacidad para manejar todos los protocolos de señalización defin

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515830 de 2022

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

4.1.3.2.5. Deben soportar el establecimiento de comunicaciones empleando múltiples protocolos de la UIT y los
señalización utilizados en redes de conmutación. Lo dispuesto en el presente numeral será exigible para el registro

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 44 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5803 de 2019

Línea Decisional CRC 5097 de 2017

Línea Decisional CRC 3666 de 2012

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.3.2. Los nodos de interconexión deben estar relacionados en la OBI que se encuentre aprobada por

4.1.3.2.1. Deben tener la capacidad requerida para cursar el tráfico de interconexión con otras redes, así como co responder a la proyección mensual de la variación de tráfico según los datos del último año de todas las interconex luego aplicará la regla anterior.

4.1.3.2.2. Deben tener los recursos técnicos necesarios para llevar registros detallados del tráfico entrante y saliente

4.1.3.2.3. Deben cumplir con las especificaciones técnicas definidas por la CRC respecto de la interconexión.

4.1.3.2.4. Deben tener esquemas de redundancia que minimicen la probabilidad de fallas absolutas de servicio, y qu

4.1.3.2.5. Deben soportar el establecimiento de comunicaciones empleando múltiples protocolos de la UIT y los señalización utilizados en redes de conmutación. Lo dispuesto en el presente numeral será exigible para el registro

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 16)

ARTÍCULO 4.1.3.3. DEFINICIÓN DE NÚMERO DE NODOS DE INTERCONEXIÓN. <Artículo modificado por el ar redes y servicios de telecomunicaciones deberá entregar al momento del registro de la OBI, información técnica que tráfico promedio por usuario, entre otros.

Para el registro de nodos no se aceptará la definición de más de un nodo de interconexión en una misma dirección. La

Cualquier nodo de los aprobados en la OBI deberá estar en capacidad de soportar interconexiones dentro del ámbito

En el acto administrativo de aprobación de OBI, la CRC podrá determinar un número inferior de nodos de interconex CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, particularmente en el ANEXO 4.1 del TÍTULO DE ANEXOS.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican algu otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de marzo d

Doctrina Concordante

Concepto CRC 533268 de 2024

Concepto CRC 504864 de 2019

Línea Decisional CRC 6039 de 2020

Línea Decisional CRC 5803 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016

ARTÍCULO 4.1.3.3. Para la aprobación del número de nodos de interconexión por parte de la CRC, cada proveedo presentado, incluyendo al menos, características técnicas de cada nodo, distribución de tráfico on-net y off-net por n

Para el registro de nodos no se aceptará la definición de más de un nodo de interconexión en una misma dirección.

En el acto administrativo de aprobación de OBI, la CRC podrá determinar un número inferior de nodos de intercone el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, particularmente en el ANEXO 4.1 del TÍTULO DE ANEXOS.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 17)

ARTÍCULO 4.1.3.4. ENRUTAMIENTO ALTERNATIVO Y DESBORDE. En la interconexión se deben prever la exis

En redes de conmutación de circuitos, el orden de selección de las rutas alternativas se debe basar en los criterios té
T E.170. Los proveedores podrán habilitar rutas de desborde de acuerdo a las recomendaciones UIT-T E.521 y E.522

En redes de conmutación de paquetes, las condiciones de enrutamiento alternativo se ceñirán a las disposiciones de l

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 18)

ARTÍCULO 4.1.3.5. SEÑALIZACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 9 de la Resolución 6522 de 2022. El
interconexión, siempre y cuando el mismo esteí basado en un estándar internacional así como en las especificaciones

El diseño de la red de señalización en la interconexión, en particular su dimensionamiento y topología, deberáí realiza

Cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones debe poner a disposición de otros proveedores de redes
así como las opciones de señalización que utilice al interior de su propia red, en este último supuesto, cuando se refie

En caso de que existan diferencias, entre la versión del protocolo SIP que es utilizada por el proveedor de redes y ser
señalización, tales que para garantizar la interoperabilidad o el interfuncionamiento de la interconexión, requieran del u

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 9 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican algu
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509348 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.3.5. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán negociar libremente el pro
las redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones.

El diseño de la red de señalización en la interconexión, en particular su dimensionamiento y topología, deberá realiz

Cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones debe poner a disposición cuando menos las opciones d

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 19)

ARTÍCULO 4.1.3.6. PROTOCOLOS DE SEÑALIZACIÓN EN LA INTERCONEXIÓN. <Artículo subrogado por e
interconexión de los protocolos de señalización SS7 y SIP, de acuerdo con lo definido en las recomendaciones y estár

PARÁGRAFO 1. Para el caso del protocolo SS7, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones puede
Q.704, en cuyo caso deberán utilizar el código binario (11). Cuando el proveedor separe su red puede manejar al int
efectos de la señalización en los nodos de interconexión, debe usarse el código binario de red nacional (10). Para el e

PARÁGRAFO 2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.1.3.5. respecto del trato no discriminatorio en materia d
negociación del protocolo de señalización a utilizar, adoptarán el protocolo SIP acogiendo los lineamientos contenid
interconexión.

PARÁGRAFO 3. A efectos del enrutamiento y señalización para la implementación y operación de la portabilidad nun
en la interconexión se haga uso del protocolo SIP se realizará acogiendo los lineamientos establecidos en el documer

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 10 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.3.6. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán hacer uso en la interconex
aceptación internacional.

PARÁGRAFO. Para el caso del protocolo SS7, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones puede
Q.704, en cuyo caso deberán utilizar el código binario (11). Cuando el proveedor separe su red puede manejar al in
efectos de la señalización en los nodos de interconexión, debe usarse el código binario de red nacional (10). Para e

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 20)

ARTÍCULO 4.1.3.7. INFORMACIÓN INTERCAMBIADA A TRAVÉS DE LA SEÑALIZACIÓN. En la interconexión

1. La identificación de origen y destino de la comunicación.

2. La información necesaria para el enrutamiento de la comunicación.

3. Las causas de terminación de la comunicación.

4. La información que las partes involucradas en la interconexión consideren relevante para la tasación y tarificación d

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 21)

ARTÍCULO 4.1.3.8. TRANSMISIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán, ind

Para la interconexión de redes se adoptan los lineamientos de transmisión establecidos en la Recomendación UIT-T C

1. Calidad de servicio: Recomendaciones UIT-T G.1000 y UIT-T G.1010.

2. Parámetros de transmisión: Recomendaciones UIT-T Q.551 a Q.552, UIT-T G.712, UIT-T G.168, UIT-T G.113, UIT-T

3. Transmisión de servicios de voz: Recomendaciones UIT-T P.11, UIT-T G.107, UIT-T G.109 y UIT-T G.114.

4. Transmisión en redes IP: Recomendaciones UIT-T Y.1540 y UIT-T Y.1541.

5. En caso de que las redes a interconectar requieran de sincronización, se permite libertad en el método de selecci
G.811.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones interconectados aplicarán las recomendaciones correspc

El reparto de las degradaciones asociadas a los diferentes parámetros de transmisión que se mencionen en las recom

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 22)

ARTÍCULO 4.1.3.9. CODECS. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, cuando el servicio
T G.711. De cualquier modo, los códecs empleados en la interconexión deben estar incluidos en la lista definida por la

De conformidad con la Recomendación UIT-T G.101, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deb

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 23)

ARTÍCULO 4.1.3.10. CALIDAD DEL SERVICIO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones d los siguientes parámetros:

1. Tiempos de establecimiento de las conexiones.

2. Índices de retardo.

3. Índices de comunicaciones completadas.

4. Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión.

5. Índices de causas de fracaso de las comunicaciones.

Para la interconexión de redes IP, se acogen los siguientes parámetros de calidad de funcionamiento de la Recomend

1. Tasa de error de bits.

2. Retardo medio de transferencia de paquetes.

3. Variación de retardos de paquetes.

4. Tasa de pérdida de paquetes.

La calidad en la interconexión de redes IP que transportan servicios de voz deberá ser verificada a través de la medi utilización de los contornos del factor de determinación de índices R adoptados por la enmienda 1 de la Recomenda probabilidad de pérdida de paquetes.

La calidad de servicio de una red de voz interconectada mediante protocolo SS7 deberá ser gestionada de acuerdo c E.422, UIT-T E.425 y UIT-T E.426.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 24)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513668 de 2023

ARTÍCULO 4.1.3.11. SEGURIDAD. <Artículo subrogado por el artículo 11 de la Resolución 6522 de 2022. El nue estén a su alcance para que las redes interconectadas cuenten con condiciones de seguridad razonables.

Para el efecto, deberán establecerse medidas en la interconexión en relación con control de acceso, autenticación, co

De igual manera, para la interconexión basada en protocolos de señalización para voz IP la conexión será directa a tra transportar tráfico de voz.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 11 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.934 de 31 de enero de 2022. Rege a partir el 1 de septiem

Doctrina Concordante

Concepto CRC 513154 de 2024

Concepto CRC 509348 de 2023

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.3.11. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben utilizar los recursos técnic

Para el efecto, deberán establecerse medidas en la interconexión en relación con control de acceso, autenticación,

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 25)

ARTÍCULO 4.1.3.12. NUMERACIÓN Y DENOMINACIÓN EN REDES NGN. Las redes NGN deben soportar conc independientemente del medio de acceso utilizado.

Los esquemas de numeración estarán circunscritos al ámbito de la Recomendación UIT-T E.164. Así mismo, los c dirección válida para establecer una comunicación, según se ha establecido en la recomendación UIT-T Y.2001, tales

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 26)

ARTÍCULO 4.1.3.13. CONFIGURACIÓN DE ENLACES DE TRANSMISIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 12 de función de su direccionalidad, a través de los cuales se implementa la interconexión. Ante la ausencia de acuerdo, est

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 12 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

ARTÍCULO 4.1.3.14. TRATO NO DISCRIMINATORIO Y TRANSPARENCIA EN LA INTERCONEXIÓN PARA C proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que presten servicios de voz sobre redes de conmut

4.1.3.14.1 Permitir a través de la interconexión, el curso de comunicaciones de voz sobre redes de paquetes LTE (Vo de voz sobre redes de paquetes LTE (VoLTE) y estén alojados en las redes del proveedor de redes y servicios de tele

Para la interconexión VoLTE extremo a extremo deberán acogerse los lineamientos que resulten aplicables de la espe

4.1.3.14.2 Incluir como parte del contenido de la OBI de que trata el artículo 4.1.6.2. como mínimo un nodo de intercor

PARÁGRAFO. La obligación de prestar la interconexión para comunicaciones de voz móvil sobre redes de conmut ofrezcan o hayan ofrecido comercialmente a sus usuarios este tipo de comunicaciones al interior de sus redes, en virt

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 13 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022. Rige a partir del 1 de julio d

SECCIÓN 4.

RÉGIMEN DE ACCESO

ARTÍCULO 4.1.4.1. DERECHO DE ACCESO A REDES DE TELECOMUNICACIONES. Con el objeto de provee de redes y servicios de telecomunicaciones, definidas en el numeral 4.1.5.2.1 del ARTÍCULO 4.1.5.2 del presente CAP

Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de interconexión a cargo de los proveedores de redes y servicios de telec

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 27)

ARTÍCULO 4.1.4.2. ESTABLECIMIENTO DE CONDICIONES DE INTEROPERABILIDAD EN EL ACCESO. C

interoperabilidad con las plataformas de otros proveedores, para lo cual garantizarán, entre otros aspectos, una dispor

Lo anterior, sin perjuicio que la CRC, de oficio o a solicitud de parte, pueda fijar dichas condiciones.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 28)

SECCIÓN 5.

INSTALACIONES ESENCIALES PARA ACCESO Y/O INTERCONEXIÓN

ARTÍCULO 4.1.5.1. DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES ESENCIALES. Los proveedores de redes y servicio recurso que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer de los m acceso y/o la interconexión, y permitir su adecuado funcionamiento. La remuneración por el arrendamiento de las inst

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no puede exigir al proveedor que solicita el acceso y/o la int ofrezca a financiarlos.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 29)

ARTÍCULO 4.1.5.2. INSTALACIONES ESENCIALES.

4.1.5.2.1. Se consideran instalaciones esenciales para efectos del acceso y/o la interconexión, las siguientes:

1. Los sistemas de apoyo operacional necesarios para facilitar, gestionar y mantener las comunicaciones.

2. Los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando

3. La facturación, distribución y recaudo, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a lo

4. El espacio físico y servicios adicionales necesarios para la colocación de equipos y elementos necesarios para el ac

5. Cabezas de cable submarino.

6. La base de datos administrativa -BDA- requerida para el correcto enrutamiento de comunicaciones en un ambiente

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517716 de 2024

4.1.5.2.2. Se consideran instalaciones esenciales a efectos de la interconexión, las siguientes:

1. Conmutación.

2. Señalización.

3. Transmisión entre nodos.

4. Servicios de asistencia a los usuarios, tales como emergencia, información, directorio, operadora, servicios de red i

5. El roaming automático entre proveedores de redes móviles, cuando sus interfaces de aire así lo permitan.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 30)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 508480 de 2020

ARTÍCULO 4.1.5.3. DECLARATORIA DE NUEVAS INSTALACIONES ESENCIALES. La CRC, de oficio o a so telecomunicaciones, cuando determine que dichos recursos cumplen con los criterios establecidos para definir una ins

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 31)

ARTÍCULO 4.1.5.4. REMUNERACIÓN POR CONCEPTO DEL ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. Lo deberá estar orientada a costos eficientes y estará sujeta a las metodologías y/o valores que defina esta Comisión.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 32)

ARTÍCULO 4.1.5.5. ACCESO A INSTALACIONES NO ESENCIALES. Los proveedores negociarán libremente e instalaciones no esenciales y esenciales, se aplicará para su remuneración la metodología y/o valores definidos por la

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 33)

SECCIÓN 6.

OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO E INTERCONEXIÓN

ARTÍCULO 4.1.6.1. OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecom servicios de telecomunicaciones y aquéllos que dispongan de instalaciones esenciales de acuerdo con lo establecido

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la OBI definirán la totalidad de elementos mínimos someterse a revisión y aprobación de la CRC.

PARÁGRAFO 1. Con el fin mantener actualizada la OBI, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones económicas que permitan sustentar las condiciones y valores señalados en la OBI, de acuerdo con lo previsto en el ar

PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán incluir expresamente como correspondiente], por lo tanto, con su simple aceptación por parte del proveedor que solicita el acceso y/o la intercone

PARÁGRAFO 3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que no estén obligados a contar con ur

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 34)

Concordancias

Resolución CRC 6522 de 2022; Art. 28

Doctrina Concordante

Concepto CRC 523304 de 2024

Concepto CRC 505621 de 2023

Concepto CRC 520350 de 2022

Concepto CRC 514314 de 2020

ARTÍCULO 4.1.6.2. CONTENIDO DE LA OBI. <Artículo subrogado por el artículo 14 de la Resolución 6522 de 20

4.1.6.2.1. Parte General:

1. Descripción de la(s) red(es) de telecomunicaciones, o de los recursos susceptibles de acceso por parte de otro prov

2. Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso o la interconexión.

3. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso o la interconexión, el cual no podrá ser superior a 3(

4. Plazo sugerido del acuerdo.

5. Procedimiento para revisar el acuerdo de acceso o de interconexión.

6. Causales de suspensión o terminación del acuerdo.

7. Mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión.

8. Mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información.

9. Procedimientos y mecanismos para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incluy

10. Los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo. En constitución de instrumentos de garantía.

4.1.6.2.2. Aspectos Financieros:

1. Descripción de procedimientos, responsables y plazos para el intercambio de cuentas, aprobación y pago de las mi

2. Cargos de acceso de la red indicando los sistemas de medición y las bases para la liquidación de los mismos.

3. La remuneración por concepto de instalaciones esenciales requeridas para el acceso y/o la interconexión.

4. La remuneración por utilización de instalaciones no esenciales ofertadas.

4.1.6.2.3. Aspectos Técnicos

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que dispongan de instalaciones esenciales de acuerdo c

- Acceso:

1. Unidades o capacidades que se ofrecen en cada recurso identificado como instalación esencial a efectos del acces

2. Características del elemento,

3. Especificaciones técnicas de las interfaces abiertas físicas y/o lógicas del recurso ofrecido.

4. Instalaciones no esenciales ofertadas, indicando unidades o capacidades aplicables, según su naturaleza.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones asignatarios directos de numeración, y aquéllos que prov

- Interconexión:

1. Identificación de nodos de interconexión, indicando características técnicas, ubicación geográfica, zona de cobertur

2. Especificaciones técnicas de las interfaces,

3. Instalaciones esenciales que se requieran para la interconexión, indicando unidades o capacidades que se ofrecen,

4. Instalaciones no esenciales ofertadas, indicando unidades o capacidades aplicables, según su naturaleza

5. Diagramas de interconexión de las redes,

6. Definición de indicadores técnicos de calidad con sus valores objetivos.

PARÁGRAFO 1. Los proveedores no podrán incluir en la OBI condiciones adicionales a las señaladas en el presente

PARÁGRAFO 2. El acuerdo entre las partes deberá contener como mínimo los elementos que hacen parte de la OBI.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 14 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 523304 de 2024

Concepto CRC 511906 de 2022

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.6.2. La Oferta Básica de Interconexión -OBI-, debe contener los siguientes aspectos:

4.1.6.2.1. Parte General:

1. Descripción de la(s) red(es) de telecomunicaciones, y/o de los recursos susceptibles de acceso por parte de otro

2. Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso y/o la interconexión.

3. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso y/o la interconexión, el cual no podrá ser superior

4. Plazo sugerido del acuerdo.

5. Procedimiento para revisar el acuerdo de acceso y/o de interconexión.

6. Causales de suspensión o terminación del acuerdo.

7. Mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión.

8. Mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información.

9. Procedimientos y mecanismos para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incl

10. Los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo.

4.1.6.2.2. Aspectos Financieros:

1. Descripción de procedimientos, responsables y plazos para el intercambio de cuentas, aprobación y pago de las

2. Cargos de acceso de la red indicando los sistemas de medición y las bases para la liquidación de los mismos.

3. La remuneración por concepto de instalaciones esenciales requeridas para el acceso y/o la interconexión.

4. La remuneración por utilización de instalaciones no esenciales ofertadas.

4.1.6.2.3. Aspectos Técnicos

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que dispongan de instalaciones esenciales de acuerdo

- Acceso:

1. Unidades o capacidades que se ofrecen en cada recurso identificado como instalación esencial a efectos del acc

2. Características del elemento,

3. Especificaciones técnicas de las interfaces abiertas físicas y/o lógicas del recurso ofrecido.

4. Instalaciones no esenciales ofertadas, indicando unidades o capacidades aplicables, según su naturaleza.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones asignatarios directos de numeración, y aquéllos que p

- Interconexión:

1. Identificación de nodos de interconexión, indicando características técnicas, ubicación geográfica, zona de cobert

2. Especificaciones técnicas de las interfaces,

3. Instalaciones esenciales que se requieran para la interconexión, indicando unidades o capacidades que se ofrece

4. Instalaciones no esenciales ofertadas, indicando unidades o capacidades aplicables, según su naturaleza

5. Diagramas de interconexión de las redes,

6. Definición de indicadores técnicos de calidad con sus valores objetivos.

PARÁGRAFO 1. Los proveedores no podrán incluir en la OBI condiciones adicionales a las señaladas en el present

PARÁGRAFO 2. El acuerdo entre las partes deberá contener como mínimo los elementos que hacen parte de la OB

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 35)

ARTÍCULO 4.1.6.3. SOLICITUD DE ACCESO Y/O DE INTERCONEXIÓN. Para dar inicio a la etapa de negocia acuerdo, para lo cual el proveedor que solicita el acceso y/o la interconexión deberá indicar los aspectos en los que negociación de las condiciones del acuerdo.

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que solicite a otro proveedor establecer una interconexión Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009.

Durante la negociación, las partes deberán abordar los diferentes aspectos requeridos para materializar el acuerdo, en

El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones al cual se le solicita acceso y/o interconexión, podrá solicitar

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 36)

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 514314 de 2020

Línea Decisional CRC 6092 de 2020

Línea Decisional CRC 4571 de 2014

SECCIÓN 7.

APLICACION DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DEL ACCESO Y/O INTERCONEXIÓN

ARTÍCULO 4.1.7.1. COMITE MIXTO DE INTERCONEXIÓN Y/O ACCESO -CMI. En los acuerdos de acceso y/o se establecerá la conformación de un CMI que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la relación de acceso y/o de

En cada reunión del CMI de que trata este artículo, se levantará un acta sobre los temas tratados. Sólo cuando c

requerimiento a la otra parte, los representantes legales de los proveedores pueden solicitar la intervención de la CRC

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 37)

ARTÍCULO 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Los proveedores acordarán el plazo para realizar la conci hay acuerdo entre las partes, el proveedor que recaude debe realizar las transferencias al proveedor beneficiario en u la CRC, para la recepción de la información requerida para facturar. Si la transferencia no se efectúa en los término control y vigilancia correspondiente tenga para imponer las sanciones a que haya lugar.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 38)

ARTÍCULO 4.1.7.3. MODIFICACIÓN FORZADA DE LOS ACUERDOS DE ACCESO Y/O INTERCONEXIÓN Y D de interconexión, o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre o la fijación de condiciones, la CR nuevas obligaciones a las partes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 39)

ARTÍCULO 4.1.7.4. RENUNCIA O TERMINACIÓN A LA SERVIDUMBRE O A LA FIJACIÓN DE CONDICIONES acuerden directamente las condiciones que la regirán, el proveedor que solicitó la intervención de la Comisión puede renuncia debe hacerse de buena fe, sin que implique abuso del derecho, en forma tal que no perjudique indebidament

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 40)

ARTÍCULO 4.1.7.5. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN. Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.

Jurisprudencia Concordante

- Consejo de Estado, Sección Tercera, Expediente No. 25000-23-36-000-2016-01360-01(59934) de 14 de septiembr

Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse y, por l las normas correspondientes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 41)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 507014 de 2024

Concepto CRC 509812 de 2020

Línea Decisional CRC 5590 de 2019

ARTÍCULO 4.1.7.6. DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS NETOS. <Artí telecomunicaciones constate que durante dos (2) períodos consecutivos de conciliación no se han llevado a cabo, der servicios de telecomunicaciones procederá a la desconexión provisional del otro proveedor, hasta tanto se supere la medidas que cada uno adoptará respecto de sus usuarios con la finalidad de minimizar los efectos de tal desconexión a la desconexión informada.

La reconexión se dará inmediatamente en el momento en que cese completamente la situación que generó dicha des

Si la falta de transferencia de los saldos totales provenientes de la remuneración de la relación de acceso y/o inte telecomunicaciones podrá proceder a la terminación de la relación de acceso y/o interconexión, previa autorización po

PARÁGRAFO. Sólo para efectos de garantizar la celebración del CMI de que trata el presente artículo, el proveedor llevado a cabo la transferencia de los saldos, deberá ser informada a la CRC para que a través del Director Ejecutivo, tema señalado en el presente artículo.

Si no se celebra el CMI en razón a la inasistencia del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los salc podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 15 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

Concordancias

Resolución CRC 7712 de 2025; Art. 7 (RUR 5050; Art. 4.1.9.2)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 507014 de 2024

Concepto CRC 525052 de 2022

Concepto CRC 601542 de 2017

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.7.6. Cuando en el seno del CMI el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones constate saldos provenientes de la remuneración del acceso y/o interconexión, el proveedor de redes y servicios de telecom tal desconexión frente a los usuarios de una o ambas redes, y hasta tanto se supere la situación que generó la des seguimiento a la desconexión informada.

La reconexión se dará inmediatamente en el momento en que cese completamente la situación que generó dicha de

Si la falta de transferencia de los saldos totales provenientes de la remuneración de la relación de acceso y/o inte telecomunicaciones podrá proceder a la terminación de la relación de acceso y/o interconexión, previa autorización

PARÁGRAFO. Sólo para efectos de garantizar la celebración del CMI de que trata el presente artículo, el proveedo ha llevado a cabo la transferencia de los saldos, deberá ser informada a la CRC para que a través del Director E señalado en el presente artículo.

Si no se celebra el CMI en razón a la inasistencia del proveedor que no ha llevado a cabo la transferencia de los afectado podrá aplicar lo dispuesto en el presente artículo.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 42)

ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAI

sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado d

La renovación de los instrumentos que contengan las garantías deberá realizarse al menos con un mes de antelación

Para el efecto, las partes deberán definir de común acuerdo la periodicidad y los criterios a ser tenidos en cuenta a proyecciones de tráfico esperado por el proveedor que hace uso del acceso o la interconexión para el período de un a

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, como pa

Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones

pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor d

PARÁGRAFO. El monto a ser cubierto deberá calcularse en lo relacionado con los costos variables y fijos consideran para la transferencia de saldos, tiempo para la citación y realización del CMI al que se refiere el parágrafo del artícu contabilización de los costos fijos, en adición al plazo anteriormente definido, se deberá considerar un estimativo del ti

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 16 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 517716 de 2024

SECCIÓN 8.

OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 4.1.8.1. PUBLICIDAD DE LOS ACUERDOS DE ACCESO Y/O INTERCONEXIÓN. Los acuerdos de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que r

PARÁGRAFO. En caso que el acceso y/o la interconexión requiera del manejo de información a la cual la Ley le ha precios de interconexión no puede ser considerada como confidencial por los proveedores de redes y servicios de tele

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 43)

ARTÍCULO 4.1.8.2. PUBLICIDAD DE LA OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN -OBI-. Los proveedores de r para ser consultada por cualquier persona.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 44)

ARTÍCULO 4.1.8.3. PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA. Los proveedores de redes y servicios de para permitir o facilitar el acceso y/o interconexión, así como el funcionamiento eficiente de los servicios, aplicaciones

Una vez operativa la relación de acceso y/o interconexión, los proveedores se informarán mutuamente, con la debida

PARÁGRAFO. Los proveedores se abstendrán de utilizar la información adquirida dentro de la relación de acceso y/o

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 45)

ARTÍCULO 4.1.8.4. INFORMACIÓN SOBRE TRÁFICO PARA LA PLANEACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA IN de tráfico para el lapso de un año, la cual es necesaria para dimensionar la interconexión de manera tal que la misma

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 46)

ARTÍCULO 4.1.8.5. ENTREGA DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS. <Artículo derogado por el artículo 80 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.8.5. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que gestionen redes fijas de ámbit
de sus usuarios a efectos de constituir el directorio telefónico, la cual está constituida por el nombre, el número de a

Para el efecto, dichos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben entregar antes del 31 de
suscriptores o usuarios, el cual deberá ser proporcionada en un archivo con la información digitalizada, con registro
la base de datos. Este archivo deberá ser susceptible de lectura campo a campo, registro a registro, para que cump

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 47)

SECCIÓN 9.

DISPOSICIONES FINALES.

<Sección derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

- Sección (artículos 4.1.9.1 y 4.1.9.2) derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se elim
2019.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.9.1. GRUPO DE INDUSTRIA. Este grupo es la instancia permanente de carácter consultivo que pro
de los agentes del sector, bajo la coordinación de la CRC. El Grupo de Industria podrá emitir conceptos no vinculant

Para tal fin, la Comisión dentro de los tres meses siguiente a la entrada en vigencia de la presente resolución (Re
dicha instancia consultiva cumpla con sus objetivos.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 51)

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.1.9.2. DISPOSICIONES TRANSITORIAS. Los proveedores, de redes y servicios de telecomunicacio
revisión y aprobación de la CRC la OBI debidamente actualizada conforme a las disposiciones del presente capítu
2011.

En el registro de nodos de interconexión que hace parte de la OBI a registrar, el proveedor de redes y servicios d
TÍTULO DE ANEXOS.

En el caso de acuerdos de acceso existentes a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución (Resolució

Dicho registro deberá realizarse a través del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicacione
en el cual se continuará remitiendo la información a dicho sistema.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 52)

SECCIÓN 9.

ACCESO MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.

ARTÍCULO 4.1.9.1. *CONDICIONES MÍNIMAS DE LA OFERTA O DEL CONTRATO PARA LA PROVISIÓN DEL SER*
nuevo texto es el siguiente:> Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que pretendan su

4.1.9.1.1. Descripción clara y detallada de las características del servicio ofrecido, especificando los recursos físicos servicio, los esquemas de redundancia y cualquier otro elemento técnico relevante.

4.1.9.1.2. La fecha o el plazo máximo para la habilitación del servicio a partir de la suscripción del acuerdo, especifica

4.1.9.1.3. Las tarifas del servicio, especificando la unidad de medida, la periodicidad de pago y los criterios de ajuste a

4.1.9.1.4. Las condiciones de facturación y pago, incluyendo los plazos, los mecanismos habilitados para el pago y cu

4.1.9.1.5. La duración del contrato, así como las condiciones para su renovación, especificando si esta será automátic

4.1.9.1.6. Las causales de suspensión o terminación del contrato, así como las responsabilidades de las partes en cas

4.1.9.1.7. Los compromisos en materia de calidad del servicio, estableciendo indicadores mínimos de disponibilidad, a

4.1.9.1.8. Las condiciones de atención a fallas, incluyendo los tiempos máximos para diagnóstico y solución, los horar

4.1.9.1.9. Las disposiciones sobre la confidencialidad de la información y la protección de datos personales, asegurar PRST al PSICF.

4.1.9.1.10. Todas aquellas condiciones técnicas, económicas y jurídicas que requiera para la suscripción de la oferta servicio.

PARÁGRAFO. En todo caso, el PRST será responsable de garantizar la seguridad de la red en los términos del artíc del servicio al PSICF.

Notas de Vigencia

- Sección adicionada por el artículo 7 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

La Sección 4.9.1 original (artículos 4.1.9.1 y 4.1.9.2) fue derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, de 11 de enero de 2019. Ver Sección 4.9.1-DEROGADA.

ARTÍCULO 4.1.9.2. EXCEPCIÓN A LA PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE PA

desarrollo de los acuerdos mayoristas de acceso a Internet fijo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomur Comunitario Fijo (PSICF) incumpla con el pago del servicio en los tiempos pactados.

En ese sentido, el PRST podrá proceder con la desconexión del servicio al PSICF cuando este último incurra en el in (30) días calendario, la fecha en la que llevará a cabo la desconexión.

Una vez reciba dicha notificación, el PSICF estará obligado a informar a sus usuarios sobre la fecha de suspensión de

Si el PSICF regulariza su situación financiera y realiza el pago de las obligaciones pendientes antes de la fecha establ

La reconexión del servicio se efectuará inmediatamente una vez el PSICF haya realizado el pago de las sumas adeud

Notas de Vigencia

- Sección adicionada por el artículo 7 de la Resolución 7712 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se da cumplimi publicada en el Diario Oficial No. 53.072 de 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025.

La Sección 4.9.1 original (artículos 4.1.9.1 y 4.1.9.2) fue derogada por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, de 11 de enero de 2019. Ver Sección 4.9.1-DEROGADA.

CAPÍTULO 2.

CONDICIONES DE ACCESO POR PARTE DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES

SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 4.2.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 45 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo tex
de mensajes cortos de texto (SMS) y el Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) sobre redes de tele

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 45 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 504653 de 2022

Concepto CRC 74964 de 2014

Concepto CRC 34020 de 2012

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.1.1. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV establece los principios, criterios, condiciones y procedimiento
Estructurados (USSD) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 1 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV aplica a los proveedores de rede
más de tales calidades, sin perjuicio de las responsabilidades que les son propias a cada uno de ellos.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 2)

SECCIÓN 2.

OBLIGACIONES DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES E

Notas de Vigencia

- Nombre de la Sección 2 modificado por el artículo 46 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan norm

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SECCIÓN 2.

OBLIGACIONES DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES

ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST. <Artículo modificado por el artículo 17 de la Resolución 652
la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:

4.2.2.1.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en l

4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica
podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la r
alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

4.2.2.1.3. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.1.4. Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos por la calidad acc

4.2.2.1.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2 de serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por

4.2.2.1.6. Dar traslado a los PCA e IT de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicac precio del mismo debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan celebr

4.2.2.1.7. Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y aplica

4.2.2.1.8. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos informació

4.2.2.1.9. <Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 7007 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Abs otro aspecto relativo a la provisión de dichos contenidos y aplicaciones, diferentes a las necesarias para garantizar la en especial, de las reglas previstas en el ARTÍCULO 2.1.18.2. del citado título respecto del envío de mensajes cortos acuerdo con los principios de leal competencia y buena fe, en ningún caso podrá ser utilizada por los PRST para un fi

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 7007 de 2022, 'por la cual se modifican las condiciones de r en el Diario Oficial No. 52.249 de 15 de diciembre de 2022. Rige a partir del 1 de enero de 2023.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 6522 de 2022:

4.2.2.1.9. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos condici para garantizar la seguridad de las redes o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las di de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las r por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

4.2.2.1.10. Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, s Adicionalmente, el PRST debe velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto a ser enviados, ter

4.2.2.1.11. Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de integradores tecnológicos y PC

4.2.2.1.12. Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los proveedores de contenidos y aplicaci

4.2.2.1.13. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por so Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. En todo caso, lo identidad.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 519146 de 2023

4.2.2.1.15. Establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herrami efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

4.2.2.1.16. Deshabilitar el código o los códigos cortos correspondientes, previa información a la CRC, cuando exista sentencia mencionada.

Notas de Vigencia

- Artículo subrogado por el artículo 17 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg
otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022. El numeral 4.2.2.1.14. rige a

- Artículo modificado por el artículo 47 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529164 de 2024

Concepto CRC 519375 de 2020

Legislación Anterior

ARTÍCULO 4.2.2.1. <Artículo modificado por el artículo 47 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sig
aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:

4.2.2.1.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en

4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica
podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a
daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

4.2.2.1.3. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.1.4. Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos por la calidad

4.2.2.1.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2 d
no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PC

4.2.2.1.6. Dar traslado a los PCA de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicacio
precio del mismo debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan cele

4.2.2.1.7. Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y apli

4.2.2.1.8. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos informa

4.2.2.1.9. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos condic
para garantizar la seguridad de las redes y/o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de la
envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, c
utilizada por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

4.2.2.1.10. Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre qu

4.2.2.1.11. Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de integradores tecnológicos y

4.2.2.1.12. Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los proveedores de contenidos y aplica

4.2.2.1.13. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por so
Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho.

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.2.1. Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respe

4.2.2.1.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en

4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica

podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a
daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

4.2.2.1.3. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.1.4. Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos por la calidad

4.2.2.1.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2
no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PC

4.2.2.1.6. Dar traslado a los PCA de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicaci
precio del mismo debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan cele

4.2.2.1.7. Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y apli

4.2.2.1.8. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos informa

4.2.2.1.9. Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos condic
para garantizar la seguridad de las redes y/o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las
envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través de USSD con fines c
fe, en ningún caso podrá ser utilizada por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

4.2.2.1.10. Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre qu

4.2.2.1.11. Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de integradores tecnológicos y

4.2.2.1.12. Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los proveedores de contenidos y aplica

4.2.2.1.13. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por so
Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 4 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA. <Artículo modificado por el artículo 48 de la Resolución 5586 d
contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes:

4.2.2.2.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en

Doctrina Concordante

Concepto CRC 522678 de 2019

4.2.2.2.2. Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordanci

4.2.2.2.3. Suministrar al PRST la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SE
(SMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, mod

4.2.2.2.4. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 509812 de 2020

4.2.2.2.5. Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para solicita

4.2.2.2.6. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.2.7. Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo –push– a aquellos usuarios que no hayan solicit

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 48 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.2.2. Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicio

4.2.2.2.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en

4.2.2.2.2. Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretender activar en concorda

4.2.2.2.3. Suministrar al PRST la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la SI (SMS), mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las

4.2.2.2.4. Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.2.2.2.5. Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para solic

4.2.2.2.6. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.2.7. Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo -push- a aquellos usuarios que no hayan solic

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 5 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.2.3. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos o acuerdos que se celebren entre PRST y PC

4.2.2.3.1. Excluyan o limiten la responsabilidad de los PRST y los PCA para la prestación de los servicios de acuerdo el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

4.2.2.3.2. Obliguen al PCA a recurrir al PRST o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio qu disponibles más de los bienes o servicios que el PCA necesite.

4.2.2.3.3. Den a los PRST la facultad de unilateralmente terminar el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su

4.2.2.3.4. Impongan al PCA una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato, la regulación o la Le

4.2.2.3.5. Impidan a los PCA ejercer control sobre los precios de sus servicios.

En todo caso, de acuerdo con lo anterior, si alguna de estas cláusulas se prevé en el acuerdo o contrato o cualquier o

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 6)

SECCIÓN 3.

REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS (RPC

ARTÍCULO 4.2.3.1. OBLIGACIÓN DE REGISTRO. <Artículo modificado por el artículo 49 de la Resolución 558 tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 49 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 515847 de 2023

Concepto CRC 82485 de 2015

Concepto CRC 31638 de 2012

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.3.1. Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/MMS/USSD y los mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 7 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.3.2. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO. Es responsabilidad y obligación de los proveedores de

Cualquier PCA registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho reg

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 8)

ARTÍCULO 4.2.3.3. REGISTRO DE PCA E INTREGRADOS TECNOLÓGICOS. Los PCA y los integradores tecı

Datos del PCA o Integrador Tecnológico

Tipo de agente: PCA y/o Integrador

Razón social:

Documento de identificación:

Nombre Comercial:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

Medios de atención al cliente: (página web, correo electrónico, línea gratuita, chat, redes sociales, etc.)

Respecto de la representación legal del PCA o el integrador tecnológico deberán suministrar la siguiente información:

Detalle del representante legal

Nombre y Apellido:

Documento de identificación:

Teléfono:

Correo electrónico:

Como soporte del registro, cuando el solicitante sea una persona natural deberá aportarse copia del documento de ide

persona jurídica extranjera. En tales documentos debe constar la información que se registra respecto de la represent

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 9)

Doctrina Concordante

Concepto CRC 519375 de 2020

SECCIÓN 4.

NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE

Notas de Vigencia

- Nombre de la Sección 4 modificado por el artículo 50 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan norn

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SECCIÓN 4.

NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS D

ARTÍCULO 4.2.4.1. SUJETO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 13 de

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

- Artículo modificado por el artículo 51 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 34020 de 2012

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 4.2.4.1. <Artículo modificado por el artículo 51 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigu los integradores tecnológicos. Los PRST que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asig

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.1. La CRC asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 10)

ARTÍCULO 4.2.4.2. ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN Y RPCAI. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.2. Para la solicitud de numeración de códigos cortos los PCA deben haberse inscrito previamente

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 11)

ARTÍCULO 4.2.4.3. COSTOS DE LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.3. La numeración gestionada y asignada por la CRC, no generará costo para los proveedores de c

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 12)

ARTÍCULO 4.2.4.4. SOLICITUD DE CODIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.4. Para la solicitud de códigos cortos, los PCA y los integradores tecnológicos deberán suministrar

Detalle del servicio	-
Código(s) solicitado(s)	-
Modalidad de servicio	Escogencia según clasificación (Escogencia)
Integrador tecnológico	Seleccionado o digitado (si lo usa)
Descripción del servicio	Digitado
Justificación del requerimiento	Digitado
Observaciones	Digitado

Una vez efectuada la solicitud de numeración, la CRC verificará la disponibilidad de los códigos solicitados y la infor

Cumplido el trámite de la solicitud por parte del interesado, la CRC emitirá el respectivo acto administrativo dentro d

Si de acuerdo con la descripción del servicio previsto, el mismo corresponda a una modalidad combinada de código

4.2.4.4.1. De manera prevalente se asignará la estructura de código bajo la modalidad de servicios exclusivamente

4.2.4.4.2. Se asignará la estructura de códigos bajo la modalidad de suscripción, en caso de combinación de esta c

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 13)

ARTÍCULO 4.2.4.5. OBLIGACIÓN DE USO DE LOS CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 13 d

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.5. Los asignatarios de códigos cortos tendrán un plazo para su implementación de tres (3) meses código corto.

El asignatario de un código corto podrá aportar información para justificar demoras en el lanzamiento del servicio, ca

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 14)

ARTÍCULO 4.2.4.6. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 1

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.6. La asignación de códigos cortos se efectuará respetando el orden de recibo de solicitudes, p interesado.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 15)

ARTÍCULO 4.2.4.7. RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolu

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.7. La CRC podrá recuperar los códigos cortos asignados, cuando el asignatario incumpla con los c

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 16)

ARTÍCULO 4.2.4.8. CRITERIOS DE USO DE LOS CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo 13 de l

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.8. Son criterios de uso eficiente del recurso:

4.2.4.8.1. Los códigos cortos asignados deben ser implementados por los asignatarios de los mismos dentro de los

4.2.4.8.2. Los códigos cortos asignados deben utilizarse para los fines especificados en la respectiva resolución de

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 17)

ARTÍCULO 4.2.4.9. CAUSALES DE RECUPERACION DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artículo

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.9. Son causales de recuperación de códigos cortos las siguientes:

4.2.4.9.1. Cuando los códigos cortos presentan un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

4.2.4.9.2. Cuando los códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha

4.2.4.9.3. Cuando el agente asignatario ya no utiliza o no necesita los recursos de numeración.

4.2.4.9.4. Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.

4.2.4.9.5. Cuando la CRC modifique una clase de numeración asociada a un determinado conjunto de bloques de c

4.2.4.9.6. Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos códigos cortos que los asignados.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 18)

ARTÍCULO 4.2.4.10. PERIODO DE CUARENTENA DE LOS CÓDIGOS CORTOS RECUPERADOS. <Artículo der

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.10. Posteriormente a la recuperación de un código corto, el mismo permanecerá en reserva por un

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 19)

ARTÍCULO 4.2.4.11. ESTADOS DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el artícul

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.11. Los estados en los cuales se podrán encontrar los códigos cortos serán los siguientes:

4.2.4.11.1. Disponible: Cuando un código corto se encuentra disponible para su asignación.

4.2.4.11.2. Asignado: Cuando la solicitud de asignación ha sido confirmada por la CRC, aunque el código no se hay

4.2.4.11.3. Preasignado: Cuando la solicitud de asignación ha cumplido con todos los requisitos exigidos, en tanto s

4.2.4.11.4. Reservado: Cuando un código se encuentra no disponible temporalmente para asignación, ya sea po determinado la CRC para futuras ampliaciones, o durante la transición, cuando haya sido reportado en uso.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 20)

ARTÍCULO 4.2.4.12. CRITERIOS DE LA ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA I

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.12. Se establece un plan de numeración de códigos cortos orientado a la protección del usuario, q

4.2.4.12.1. Modalidad de compra (única vez versus suscripción).

4.2.4.12.2. Tipo de servicio (concursos masivos, votaciones).

4.2.4.12.3. Contenido específico (por ejemplo, adultos).

4.2.4.12.4. Costo del servicio (gratuito versus pagos).

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 21)

ARTÍCULO 4.2.4.13. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PRESTACIÓN DE C

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Doctrina Concordante

Concepto CRC 521609 de 2019

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.13. Los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones deberán tener la siguiente es

<Consultar tabla directamente en el artículo 22 de la Resolución CRC 3501 de 2011>

PARÁGRAFO 1. Para la utilización de códigos cortos a través de USSD, la marcación se deberá realizar de la sigu
TS 22.090, podrán ser utilizados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones única y exclusiv

PARÁGRAFO 2. Los códigos cortos que no hayan sido definidos de acuerdo con la estructura establecida en el pr
operación de su red.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 22 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.4.14. PROCESO DE TRANSICIÓN PARA LA NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 8

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.14. Para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y a
utilizará en paralelo la estructura de numeración establecida en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV con la que se venía
códigos a la nueva estructura.

Cuando en un servicio se implemente la nueva estructura, inmediatamente se interrumpirá la comunicación del us
numeración por parte de los usuarios, ante una comunicación del usuario al código primitivo, quien provea el servici

Para efectos de implementar este proceso de transición para la numeración de códigos cortos, los PRST deberán
proveedor de contenidos y aplicaciones que explota dicho código.

Dichos códigos cortos estarán en estado 'Reservado' durante el período de transición con el fin de que no puedan s

Una vez agotado el plazo para reportar los códigos cortos actualmente en uso, la CRC consolidará la información
encuentren en estado Reservado. En este último caso, sólo podrán ser asignados aquellos códigos cuyo solicitante
y clasificación de numeración definidas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV. En caso de concurrir dos solicitudes en la

Finalizado el plazo de transición para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de co
del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV y a los procedimientos de asignación de los mismos, no podrán continuar siendo
TÍTULO IV.

Los códigos cortos que hayan sido asignados previamente podrán ser utilizados en la prestación de contenidos y ap

Para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones a través d

Finalizado el plazo de transición, la numeración USSD que no esté adecuada a la estructura y clasificación de nume

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 23 - adicionado por la Resolución CRC 4458 de 2014 y modificado por la R

ARTÍCULO 4.2.4.15. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <Artículo derogado por el art

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 5968 de 2020, 'por la cual se establece el Régimen de Adn 51.288 de 17 de abril 2020.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.4.15. Con el fin de brindar a los asignatarios de los códigos cortos información del recurso numérico

4.2.4.15.1. Estado de código corto.

4.2.4.15.2. Número y fecha del acto administrativo correspondiente, si ha sido asignado/recuperado.

4.2.4.15.3. Asignatario de cada código corto y datos de contacto.

4.2.4.15.4. Modalidad de servicio asociada al código corto.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 24)

SECCIÓN 5.

REPORTES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 4.2.5.1. REPORTES DE INFORMACIÓN A CARGO DE LOS INTEGRADORES TECNOLÓGICOS. <A

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.5.1. Los integradores tecnológicos deben realizar, dentro de los quince (15) primeros días calendar reporte, a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, en el siguiente formato:

1	2	3	4
Código Corto	Nombre/Razón social	Documento de Identidad	Nombre Comercial

1. Código corto: Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el env

2. Nombre/Razón social: Persona natural o jurídica que está prestando contenidos y aplicaciones a través del códig

3. Documento de identidad: Corresponde a la cédula, NIT, u otro tipo de documento de identidad del PCA.

4. Nombre comercial: Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho

Nota 1: El campo 1 es diligenciado previamente por el Administrador del recurso de numeración, de manera que el i

Nota 2: En caso de que en la lista no se encuentre algún código corto usado por el integrador o en caso de que un r

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 25 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

SECCIÓN 6.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS/U

ARTÍCULO 4.2.6.1. DEBER DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO. <Artículo derogado por el artículo 1

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.1 Los PCA deberán poner a disposición del usuario mecanismos simples y transparentes de acce menos a través de oficinas virtuales de atención al usuario (página Web, correo electrónico y línea gratuita de atenc

Para el caso de los servicios de suscripción, cada vez que los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o los in informe al usuario sobre el valor cobrado, la periodicidad con la que están realizando este cobro y la forma en que p

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 29 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.6.2. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artíc

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.2. Antes de la provisión de servicios de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS

4.2.6.2.1. Precio total del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recep

4.2.6.2.2. Modalidad del servicio a proporcionar (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos,

4.2.6.2.3. Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción, estableciendo que la

4.2.6.2.4. Datos de contacto: El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones, incluyend aplicaciones contratado.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmen clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 30 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.6.3. INFORMACIÓN DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN. <Artículo

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.3. En caso que durante la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones bajo la modalida
TÍTULO IV, el PCA deberá enviar al usuario a través de un mensaje corto de texto, la nueva dirección URL o la línea

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 31 - modificado por la Resolución CRC 4039 de 2012)

ARTÍCULO 4.2.6.4. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO DE CONTRATAR EL SERVICIO. <Art

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.4. Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el se
que quede garantizado lo siguiente:

4.2.6.4.1. La autenticación del número de teléfono móvil que invoca el servicio.

4.2.6.4.2. La manifestación del consentimiento del usuario conforme se regula en este capítulo.

PARÁGRAFO. Para el caso de los servicios de suscripción, con el fin de asegurar que existe el consentimiento po
mensaje corto de texto gratuito. Dicha invitación deberá incluir el siguiente texto: 'Ud solicitó la suscripción al servicio

La confirmación de la aceptación del servicio por parte del usuario deberá realizarse a través de un mensaje corto
usuario se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y será considerada como equivalente a la e
para formalizar su solicitud.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 32 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.6.5. NO PROVISIÓN DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot
disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.5. En aquéllos casos en los cuales los contenidos y aplicaciones solicitados por los usuarios no h
el contenido o aplicación no pueda ser provista al usuario, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá reembo

El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante un (1) día, todas las veces que se estime necesario.

Será responsabilidad del PRST enviar una notificación de confirmación al PCA de la recepción o no del contenido o

En caso de no poder procesar la solicitud de un usuario, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá enviarle

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 33)

ARTÍCULO 4.2.6.6. FACTURACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.6. Los PCA deberán facturar y cobrar a los usuarios por los servicios efectivamente prestados y co

Igualmente, los PCA deberán abstenerse de cobrar por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requie provisión de los contenidos y aplicaciones solicitados por el usuario.

En ningún caso, los PCA podrán establecer a los usuarios períodos de permanencia mínima en la provisión de cont

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 34)

ARTÍCULO 4.2.6.7. ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS. <Artículo derogado por el artículo 12 de l

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.7. Los PCA que ofrezcan cualquier tipo de contenidos y aplicaciones basados en SMS/MMS/USSD

1. La palabra clave 'SOLICITO SERVICIO': indicará la solicitud por parte del usuario para el inicio de la provisión d particular.

2. La palabra clave 'INFO' indicará la solicitud por parte del usuario de datos de contacto respecto del proveedor del

3. La palabra clave 'AYUDA' será para solicitar soporte técnico básico.

4. La palabra clave 'INDICE' será para solicitar instrucciones por parte del PCA respecto al uso del servicio en cuest

5. La palabra clave 'QUEJA' indicará la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 35 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.6.8. PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE TARI 5111 de 2017>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.8. Aquellos PCA que ofrezcan la prestación de servicios de suscripción basados en el envío de me

1. La palabra clave 'SALIR' o 'CANCELAR' indicará la solicitud de terminación o cancelación de todos los servicios c

2. Las palabras clave 'SERVICIO SALIR' o 'SERVICIO CANCELAR', cancelarán únicamente la suscripción de ese d

3. La palabra clave 'VER' indicará la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese c

En todos los casos será indiferente la utilización de letras mayúsculas o minúsculas en relación a los mensajes que

En aquellos casos en que el usuario ha solicitado la baja de un servicio específico, de tener los medios, el provee completo. En consecuencia, no es obligatorio que el proveedor de contenidos y aplicaciones cancele al usuario todo

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 36 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.6.9. SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE UN SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN. <Artículo derogado p

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 12 de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Prot disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de enero de

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.6.9. Adicional al envío de mensajes con las palabras claves descritas en el ARTÍCULO 4.2.6.8 del página Web del PCA, el envío de correo electrónico o la línea de atención gratuita al cliente.

Tras la recepción de una solicitud de cancelación de una suscripción, el proveedor de contenidos y aplicaciones deb

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 37 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

SECCIÓN 7.

CONDICIONES DE REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES ASOCIADAS A LA PROVISIÓN D

Notas de Vigencia

- Nombre de la Sección 7 modificado por el artículo 52 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan norm

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

SECCIÓN 7.

CONDICIONES DE REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES ASOCIADAS A LA PROVISIÓN D

ARTÍCULO 4.2.7.1. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILI

Todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los integradores tecnológicos (IT) y proveedore entrante como saliente del tráfico los valores de cargos de acceso máximos vigentes a los que hace referencia el ART

PARÁGRAFO 1. La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia e interconexión o el acceso, al respectivo proveedor de redes y servicios móviles.

PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de contenid cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no superen los topes establecidos para

Sin perjuicio de las reglas definidas en el presente artículo, los topes regulatorios a los que hace referencia el ant tratamiento de determinadas porciones de tráfico de SMS.

La prestación de estos servicios adicionales en el marco de la relación de acceso se someterá a las siguientes reglas:

a) Su ofrecimiento por parte del PRST será facultativo, y se prestarán en condiciones no discriminatorias a los PCA resolución.

b) Se prestarán respecto de porciones de tráfico que determine el PCA o IT. Este pacto, no supondrá que todo el tráfic

c) Las condiciones de remuneración de estos servicios adicionales dentro de la relación de acceso serán definidas de

d) La implementación de estos servicios implicará un aumento en la capacidad o el dimensionamiento previamente ac

e) En ningún caso estos acuerdos podrán suponer una degradación del servicio o servicios no sujetos al esquema de

PARÁGRAFO 3. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar cargos al usuario por uso

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 18 de la Resolución 6522 de 11 de febrero de 2022, 'por la cual se modifican alg otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.945 de 11 de febrero de 2022.

- Artículo modificado por el artículo 53 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante

Concepto CRC 529164 de 2024

Concepto CRC 512252 de 2023

Concepto CRC 522347 de 2020

Concepto CRC 519886 de 2020

Concepto CRC 504049 de 2020

Concepto CRC 522678 de 2019

Línea Decisional CRC 4764 de 2015

Línea Decisional CRC 4738 de 2015

Línea Decisional CRC 4729 de 2015

Línea Decisional CRC 4689 de 2015

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 4.2.7.1 <Artículo modificado por el artículo 53 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el sigui
remunerar la utilización de su red en relación con la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), tanto en sentido
aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO 1o. La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia
interconexión y/o el acceso, al respectivo proveedor de redes y servicios móviles.

PARÁGRAFO 2o. Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de con
presente artículo, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no super

PARÁGRAFO 3o. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar cargos al usuario por

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 2.4.7.1. A partir de la entrada en vigencia de la presente disposición (Resolución CRC 3501 de 2011
remunerar la utilización de su red en relación con la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), tanto en sentido
aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO 1. La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia e
interconexión y/o el acceso, al respectivo proveedor de redes y servicios móviles.

En todo caso, aquellos acuerdos que a la entrada en vigencia de la presente disposición (Resolución CRC 3501 d
superiores a los topes regulatorios a los que hace referencia el presente artículo, deberán reducirse a dichos topes.

PARÁGRAFO 2. Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de cont
presente artículo, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no super

PARÁGRAFO 3. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar cargos al usuario por u

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 38 - modificado por la Resolución CRC 4660 de 2014)

ARTÍCULO 4.2.7.2. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILI
de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La remuneración por el acceso a las redes de servi
definida de mutuo acuerdo y bajo el principio de costos eficientes entre los proveedores de redes y servicios móviles y

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 54 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso de

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 4738 de 2015

Línea Decisional CRC 4729 de 2015

Línea Decisional CRC 4689 de 2015

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.7.2. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILIZAC
remuneración por el acceso a las redes de servicios móviles con ocasión de la provisión de contenidos y aplicacione
principio de costos eficientes entre los proveedores de redes y servicios móviles y los integradores tecnológicos y/o

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 39 - modificado por la Resolución CRC 4458 de 2014)

SECCIÓN 8.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 4.2.8.1. FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la R

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso del

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

ARTÍCULO 4.2.8.1. Los formatos de reporte de información que deberán ser diligenciados por los proveedores de
podrán ser modificados por el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados.

(Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 40)

CAPÍTULO 3.

REGLAS SOBRE CARGOS DE ACCESO Y USO A REDES FIJAS Y MÓVILES

SECCIÓN 1.

GENERALIDADES

ARTÍCULO 4.3.1.1. OBLIGACIONES GENERALES. Todos los proveedores de telecomunicaciones deben cumpl

4.3.1.1.1. OBLIGACIÓN DE TRATO NO DISCRIMINATORIO. Todos los proveedores de telecomunicaciones deberái
transporte de llamadas y de mensajes cortos de texto (SMS), que hayan ofrecido o acordado con sus matrices, filiales

4.3.1.1.2. OBLIGACIÓN DE TRANSPARENCIA DE LOS CARGOS DE ACCESO. Todos los proveedores de telecomuı
Colombia TIC.

4.3.1.1.3. OBLIGACIÓN DE OFRECER CARGOS DE ACCESO ORIENTADOS A COSTOS. Todos los proveedores d
solicita la interconexión no tenga que pagar por componentes o instalaciones de la red que no se requieran para el su

(Resolución CRT 1763 de 2007, artículo 1)

Doctrina Concordante CRC

Concepto CRC 30925 de 2013

Concepto CRC 80302 de 2011

Concepto CRC 32164 de 2011

Línea Decisional CRT 2255 de 2009

Línea Decisional CRT 1893 de 2008

Línea Decisional CRT 1894 de 2008

Línea Decisional CRT 2020 de 2008

SECCIÓN 2.

CARGOS DE ACCESO

<Sección subrogada por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019> <Notas de Vigencia>

Notas de Vigencia

- Sección subrogada por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 50

ARTÍCULO 4.3.2.1. CARGOS DE ACCESO A REDES FIJAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7 y servicios de telecomunicaciones por lo menos los siguientes dos esquemas de cargos de acceso para remunerar el

Cargo de Acceso
Minuto (uso)
Capacidad (E1)

Nota: Valores expresados en pesos constantes de 2025. La actualización de los pesos constantes a pesos corrier proveedores de redes y servicios fijos reciben de otros proveedores de redes y servicios, cuando estos hacen uso de corresponde a la remuneración mensual por enlaces de 2.048 Kbps (E1), o su equivalente, que se encuentren operati

PARÁGRAFO 1o. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a los que hace referencia el presente cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios.

PARÁGRAFO 2o. Los proveedores de redes y servicios que hagan uso de la red de acceso fija podrán elegir libre remunerada bajo la opción de cargos de acceso escogida, a partir de la fecha en la que se le informe al proveedor de

En el caso que se presente un conflicto, el proveedor de redes y servicios fijos debe suministrar de inmediato la inter los puntos de divergencia.

PARÁGRAFO 3o. En todo caso los proveedores de redes y servicios que hagan uso de la red de acceso fija podrán podrá extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexió

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7713 de 28 de marzo de 2025, 'por la cual se modifican las c 28 de marzo de 2025. Rige a partir del 1 de abril de 2025

- La referencia al 'literal a) del numeral 1 del Anexo 4.2. del Título de Anexos' sustituida por el 'numeral 1 del Anexc disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 52.610 de 15 de diciembre de 2023. Rige a partir del 1 de enero de

- Sección subrogada por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 50

- Parágrafo 4 derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019, 'por la cual se eliminan normas en desuso

Doctrina Concordante CRC

Línea Decisional CRC 5819 de 2019

Legislación Anterior

Texto subrogado por la Resolución 5826 de 2019, parcialmente modificado por la Resolución 7265 de 2023:

ARTÍCULO 4.3.2.1. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguie menos los siguientes dos esquemas de cargos de acceso para remunerar el uso de su red con ocasión de la interc

Cargo de Acceso	A partir del 1 de agosto de 2019	1-ene-2020	1-ene-2021	1-ene-2022
Minuto (uso)	$34,21	$25,79	$17,38	$8,97
Capacidad (E1)	$10,406,721.11	$7,760,489.91	$5,114,258.71	$2,468,027.50

Nota: <Inciso modificado por el artículo 3 de la Resolución 7265 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Valores e del numeral 1 del Anexo 4.2 del Título de Anexos. Corresponde al valor de los cargos de acceso que los proveed valores que contempla la opción de uso corresponden a la remuneración por minuto real, y la opción de capacidad

PARÁGRAFO 1o. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a los que hace referencia el pres artículo, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios.

PARÁGRAFO 2o. Los proveedores de redes y servicios que hagan uso de la red de acceso fija podrán elegir libre remunerada bajo la opción de cargos de acceso escogida, a partir de la fecha en la que se le informe al proveedor

En el caso que se presente un conflicto, el proveedor de redes y servicios fijos debe suministrar de inmediato la interc define los puntos de divergencia.

PARÁGRAFO 3o. En todo caso, los proveedores de redes y servicios que hagan uso de red de acceso fija podrán exi extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexión. Dich

PARÁGRAFO 4o. La remuneración por concepto de la utilización de las redes de TMR, y de las redes afectas a progr

Texto modificado por la Resolución 7007 de 2022:

ARTÍCULO 4.3.2.1. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguie menos los siguientes dos esquemas de cargos de acceso para remunerar el uso de su red con ocasión de la intercone

Cargo de Acceso	A partir del 1 de agosto de 2019	1-ene-2020	1-ene-2021	1-ene-2022
Minuto (uso)	$34,21	$25,79	$17,38	$8,97
Capacidad (E1)	$10,406,721.11	$7,760,489.91	$5,114,258.71	$2,468,027.50

Nota: Valores expresados en pesos constantes de enero de 2019. La actualización de los pesos constantes a pesos acceso que los proveedores de redes y servicios fijos reciben de otros proveedores de redes y servicios, cuando est opción de capacidad corresponde a la remuneración mensual por enlaces de 2.048 Kbps (E1), o su equivalente, que s

PARÁGRAFO 1o. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a los que hace referencia el presente siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios.

PARÁGRAFO 2o. Los proveedores de redes y servicios que hagan uso de la red de acceso fija podrán elegir libre remunerada bajo la opción de cargos de acceso escogida, a partir de la fecha en la que se le informe al proveedor de

En el caso que se presente un conflicto, el proveedor de redes y servicios fijos debe suministrar de inmediato la interc define los puntos de divergencia.

PARÁGRAFO 3o. En todo caso, los proveedores de redes y servicios que hagan uso de red de acceso fija podrán exi extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexión. Dich

PARÁGRAFO 4o. La remuneración por concepto de la utilización de las redes de TMR, y de las redes afectas a progra

Texto original de la Resolución 5050 de 2016, parcialmente derogada por la Resolución 5586 de 2019:

ARTÍCULO 4.3.2.1. CARGOS DE ACCESO A REDES DE TPBCL. A partir de la entrada en vigencia de la presente re de acceso para remunerar la interconexión, sin perjuicio de lo dispuesto en el ARTÍCULO 4.3.2.2 del CAPÍTULO 3 del

Tabla 1. Cargos de acceso máximos por uso a redes de TPBCL (1)

Redes de TPBCL (2)	Grupo de proveedores	A partir de la vigencia de la presente resolución (3)
-	Uno	$ 24,27
-	Dos	$ 34,70

(1) Expresado en pesos constantes de 30 de junio de 2007. La actualización de los pesos constantes a pesos corrient TPBCL reciben de los proveedores de otros servicios cuando estos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante

(2) En el ANEXO 4.3 del TÍTULO DE ANEXOS se definen los proveedores de TPBCL que conforman cada uno de los

(3) Resolución CRT 1763 de 2007.

Tabla 2. Cargos de acceso máximos por capacidad a redes de TPBCL (1)

Redes de TPBCL [2]	C
-	
-	

ARTÍCULO 4.3.2.3. CARGOS DE ACCESO ENTRE REDES FIJAS EN UN MISMO MUNICIPIO O GRUPO DE MUNICIPIOS. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La remuneración a los proveedores de redes y servicios fijos por parte de otros proveedores de redes y servicios fijos en un mismo municipio o grupo de municipios, por concepto de la utilización de sus redes, se realizará bajo el mecanismo en el que cada proveedor conserva la totalidad del valor recaudado de sus usuarios y se responsabiliza de todo lo concerniente al proceso de facturación.

Todo lo anterior, s
alternativos para la r

ARTÍCULO 4.3.2.4. CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED FIJA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL QUE SEAN FILIALES, SUBORDINADAS O SUBSIDIARIAS DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS FIJOS O QUE AL MISMO TIEMPO PRESTEN LOS SERVICIOS TANTO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL COMO DE TELEFONÍA FIJA O QUE HAGAN PARTE DEL MISMO GRUPO EMPRESARIAL. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de larga distancia internacional que sean filiales, subordinadas o subsidiarias de proveedores de redes y servicios fijos o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía fija, o que hagan parte del mismo grupo empresarial, en sus relaciones de interconexión, deberán dar aplicación a la siguiente regla de remuneración:

4.3.2.4.1. CA a remu
mayorista ***}

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.5. CARGOS DE ACCESO A REDES MÓVILES EN LLAMADAS FIJO-MÓVIL. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 7007 de 2022>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.6. VALOR DEL CARGO DE INTERMEDIACIÓN EN LLAMADAS FIJO-MÓVIL. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los otros proveedores, en las llamadas fijo-móvil hacia números portados, el cargo de intermediación definido en el Título I. Definiciones de la presente resolución, el cual no podrá ser superior al 20,06% del cargo de acceso por uso establecido en el artículo 4.3.2.8 del presente Título.

ARTÍCULO 4.3.2.9. CARGOS DE ACCESO PARA REMUNERAR LA RED MÓVIL POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL QUE SEAN FILIALES, SUBORDINADAS O SUBSIDIARIAS DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES O QUE AL MISMO TIEMPO PRESTEN LOS SERVICIOS TANTO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL COMO DE SERVICIOS MÓVILES O QUE HAGAN PARTE DEL MISMO GRUPO EMPRESARIAL. <Artículo subrogado por el artículo 5 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de larga distancia internacional que sean filiales, subordinadas o subsidiarias de proveedores de redes y móviles, o que al mismo tiempo presten los servicios tanto de larga distancia internacional como de telefonía móvil o que hagan parte del mismo grupo empresarial, en sus relaciones de interconexión, deberán dar aplicación a la siguiente regla de remuneración:

4.3.2.9.1. CA a remu
mayorista ***}

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.11. NO APLICACIÓN DE LA REGLA MAYORISTA. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Si transcurridos los plazos para la transferencia de los saldos netos a favor de los proveedores de acceso fijos y/o móviles de que trata el Artículo 4.3.2.4 y el Artículo 4.3.2.9 del Capítulo 3 del Título IV, establecidos directamente por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones o definidos por la CRC, a través de actos administrativos generales y/o particulares en ejercicio de sus facultades legales, en el seno del Comité Mixto de Interconexión (CMI), se constata que las condiciones de dicha transferencia no se han dado en el primer período de conciliación, el proveedor de acceso fijo y/o móvil que al mismo tiempo preste servicios de larga distancia internacional o que sea matriz, controlante o que haga parte del mismo grupo empresarial, de un proveedor de servicios de larga distancia internacional, no estará obligado a ofrecer al proveedor de servicios de larga distancia internacional que ha omitido llevar a cabo la mencionada transferencia, el menor valor que resulte de la aplicación de la regla de precio mayorista establecida en el Artículo 4.3.2.4 y el Artículo 4.3.2.9 antes mencionados. La celebración del CMI deberá llevarse a cabo a más tardar dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al vencimiento del plazo de dicha transferencia.

ARTÍCULO 4.3.2.12. CARGOS DE ACCESO DE LAS REDES ENTRE PROVEEDORES DE TELECOMUNICACIONES PARA LA MARCACIÓN 1XY DE LA MODALIDAD 1 DEL ARTÍCULO 2.2.12.2.1.14 DEL DECRETO NÚMERO 1078 DE 2015. <Artículo subrogado poro aquella que la mo el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso de redes entre los proveedores de telecomunicaciones para las llamadas realizadas cuando se accede a los servicios con numeración 1XY, de que trata la modalidad 1 del Anexo 6.3 del Título de anexos, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.

PARÁGRAFO. Los en el municipio en contempladas con la entregar las llamada

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.13. CARGOS DE ACCESO DE LAS REDES ENTRE PROVEEDORES DE TELECOMUNICACIONES PARA LA MARCACIÓN 1XY DE LAS MODALIDADES 3 Y 4 DEL ARTÍCULO 2.2.12.2.1.14 DEL DECRETO NÚMERO 1078 DE 2015. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4.3.2.14, el cobro de los cargos de acceso y uso de redes entre los proveedores de telecomunicaciones, para las llamadas realizadas cuando se accede a los servicios con numeración 1XY definidos en las modalidades 3 y 4 de que trata el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto número 1078 de 2015, se regirá por lo establecido en el Capítulo 3 del Título IV, o por las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen.

ARTÍCULO 4.3.2.14. REMUNERACIÓN POR LLAMADAS DE COBRO REVERTIDO O SUFRAGADAS POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, SIN COSTO PARA EL USUARIO. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La remuneración de las redes por concepto de la originación de las llamadas realizadas sin costo para el usuario podrá ser definida de mutuo acuerdo por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que intervienen en la comunicación, siempre que no superen los topes a los cuales hace referencia el presente artículo, para los siguientes casos:

- Llamadas realizada revertido con marcac

ARTÍCULO 4.3.2.15. REGLAS DE DIMENSIONAMIENTO EFICIENTE DE LA INTERCONEXIÓN. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Resolución 6522 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La capacidad de la interconexión debe responder en todo momento a las necesidades de tráfico de los proveedores interconectados. Para efectos del dimensionamiento eficiente de las interconexiones, los proveedores a través del Comité Mixto de Interconexión (CMI) deberán aplicar la siguiente metodología:

a. Identificación y an
rutas de interconexió
conocido por su sigla

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.16. PRUEBA DE IMPUTACIÓN PARA CARGOS DE ACCESO. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Con el fin de promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios y garantizar el cumplimiento de los principios y obligaciones regulatorias establecidas en el artículo 4.3.1.1 del Capítulo 3 del Título IV, la CRC de oficio o a solicitud de parte, adelantará una actuación administrativa según las reglas de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en la cual se aplicará una prueba de imputación cuyos resultados serán de obligatorio cumplimiento. Con este fin, la CRC en cualquier momento podrá solicitar información a todos los proveedores de telecomunicaciones.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.17. DEFINICIÓN DE PRUEBA DE IMPUTACIÓN PARA CARGOS DE ACCESO. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La prueba de imputación es el mecanismo mediante el cual el regulador constata que los proveedores de telecomunicaciones ofrecen a otros proveedores las mismas condiciones que se imputan a sí mismos, de manera que se garanticen los principios y obligaciones regulatorias establecidas en el artículo 4.3.1.1 del Capítulo 3 del Título IV.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.18. <Artículo derogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019>

ARTÍCULO 4.3.2.19. <Artículo derogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019>

Notas de Vigencia

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.20. <Artículo derogado por el artículo 4 de la Resolución 5826 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.2.21. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.3.1. IMPLEMENTACIÓN DE DESBORDES. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 4.3.3.2. MONITOREO. la CRC monitoreará las cifras base para el cálculo de la regla de precio mayorista tanto por uso como por capacidad, con el fin de hacer seguimiento a las condiciones de competencia en el mercado de terminación de llamadas de larga distancia internacional entrante en todo el territorio nacional, para efectos de determinar si se hace necesario adoptar medidas regulatorias adicionales o complementarias. En caso de encontrarse presuntas inconsistencias en dichas cifras, esta Comisión podrá solicitar información aclaratoria y, de ser el caso, remitirá a la autoridad de inspección, vigilancia y control para lo de su competencia.

(Resolución CRC 25

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.3.3.4. TRASLADO DE EFICIENCIAS Y BENEFICIOS AL USUARIO. <Artículo derogado por el artículo 9 de la Resolución 5108 de 2017>

ARTÍCULO 4.3.3.5. MEDIDAS REGULATORIAS EN EL MERCADO MINORISTA. La CRC monitoreará el comportamiento de los proveedores de redes y servicios que participan del mercado "Voz Saliente Móvil", así como el impacto de las medidas establecidas a través de la presente resolución (Resolución CRC 3136 de 2011). En caso de no encontrar efectos positivos de esta intervención mayorista sobre la falla de mercado generada a partir de la diferenciación de precios, o en caso de evidenciarse que los proveedores profundizan los diferenciales de precios off-net/on-net, o en caso que no se transfieran a los usuarios los beneficios y eficiencias que se generan con lo previsto en el presente acto administrativo (Resolución CRC 3136 de 2011), la CRC procederá al análisis de la viabilidad de implementar medidas regulatorias relacionadas con regulación de precios en el mercado "Voz Saliente Móvil".

(Resolución CRC 31

ARTÍCULO 4.3.
DE INFRAESTR
2019>

ARTÍCULO 4.4.1.1. TOPE TARIFARIO PARA LAS LLAMADAS ORIGINADAS EN REDES FIJAS CON TERMINACIÓN EN REDES MÓVILES. <Artículo subrogado por el artículo 5 de la Resolución 5826 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que, en virtud del régimen de transición del artículo 68 de la Ley 1341 de 2009, tenga la titularidad de las llamadas fijo-móvil, cobrará por las llamadas originadas en una red fija con destino a sus propios usuarios, una tarifa inferior o igual a la que se obtenga de aplicar la siguiente fórmula:

$$P_{FM} = CT_{RM} + (P_{RIEF}$$

ARTÍCULO 4.5.1.3. CRITERIOS APLICABLES A LA NEGOCIACIÓN DE LOS ACUERDOS MINORISTAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7380 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores postales que presten los servicios de Correo o de Mensajería Expresa con el fin de distribuir objetos postales masivos podrán acordar libremente con sus usuarios las tarifas por la prestación de dichos servicios, para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

4.5.1.3.1 ORIENTAC
costos eficientes m

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.6.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.6.2.1. TARIFA MÍNIMA PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA MASIVA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.6.2.2. TARIFA MÍNIMA PARA LA INTERCONEXIÓN ENTRE OPERADORES DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA MASIVA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.6.2.3. ACTUALIZACIÓN TARIFARIA. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.6.2.4. REVISIÓN DE LAS TARIFAS MÍNIMAS. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 4.7.1.1. OBJETO Y ÁMBITO Y DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 7 del TÍTULOLos proveedores de IV aplica a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones asignatarioscontar con elemen del espectro radioeléctrico destinado a servicios móviles terrestres, y tiene por objeto definirasignado, por lo tan las condiciones generales de la provisión de la instalación esencial de roaming automáticoelementos.
nacional, establecida en el subnumeral 4 del numeral 4.1.5.2.2 del ARTÍCULO 4.1.5.2 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV.

ARTÍCULO 4.7.2.1. OBLIGACIÓN DE PROVEER ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.(Resolución CRC 41

Sin perjuicio de lo previsto en el CAPÍTULO 1 de TÍTULO IV, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles asignatarios de espectro en bandas IMT definidas por la UIT-R y atribuidas en Colombia de acuerdo con el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias adoptado por la Resolución MINTIC 129 de 2010, o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, deberán poner a disposición de otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que así lo soliciten, la instalación esencial de roaming automático nacional para la prestación de servicios, incluidos voz, SMS y datos, a los usuarios en aquellas áreas geográficas donde el solicitante no cuente con cobertura propia, de acuerdo con las condiciones dispuestas en el ARTÍCULO 4.7.2.2 y el ARTÍCULO 4.7.2.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO IV.

ARTÍCULO 4.7.2.3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA RED ORIGEN. Para el acceso y uso de la instalación esencial de roaming, serán obligaciones del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles de la red origen:

4.7.2.3.1. <Numeral texto es el siguiente: proveedores de rede año, diferenciadas requeridas, discrimir geográfica de acue proyecciones serán cada tres (3) meses geográfica.

ARTÍCULO 4.7.3.1. CONTENIDO DE LA OFERTA. <Artículo modificado por el artículo 56 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles asignatarios de espectro en bandas IMT definidas por la UIT-R, deberán establecer en su Oferta Básica de Interconexión (OBI), de que trata el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, las condiciones de la oferta de la instalación esencial de roaming automático nacional con observancia del Régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidos en el citado capítulo, las cuales deberán incluir al menos:

4.7.3.1.1. Especifica interconexión con la tales como:

ARTÍCULO 4.7.4.1. REMUNERACIÓN DE LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL PARA SERVICIOS DE VOZ Y SMS. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7007 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

4.7.4.1.1. El valor d servicio de voz no pc

ARTÍCULO 4.7.4.2. REMUNERACIÓN DE LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL PARA SERVICIOS DE DATOS. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7007 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> **4.7.4.2.1.** El valor de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional para el servicio de datos no podrá ser superior al valor establecido en la siguiente tabla:

Remuneración
Datos (Megabyte)

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.7.5.1. ACTUALIZACIÓN DE LA OBI. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.7.5.2. REPORTE DE INFORMACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.7.5.3. ACTUALIZACIÓN DE ACUERDOS DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 4.8.1.1. PRINCIPIOS DE ACCESO A LAS CABEZAS DE CABLE SUBMARINO. **El acceso a las cabezas de cable submarinos deberá efectuarse** en condiciones no discriminatorias y de transparencia. Los operadores de cabezas de cable submarino tendrán libertad para fijar los cargos por concepto del acceso a estos bienes conforme a la normatividad vigente.

(Resolución CRC <s

ARTÍCULO 4.8.1.3. CONTENIDO DE LA OFERTA DE ACCESO A LAS CABEZAS DE CABLE SUBMARINO. La oferta de acceso a las cabezas de cable submarino, deberá contener como mínimo la siguiente información:

I. GENERALIDADES

ARTÍCULO 4.8.
CABLE SUBMA

ARTÍCULO 4.8.2.1. PRUEBA DE IMPUTACIÓN. Para garantizar la efectiva aplicación de los principios establecidos en el ARTÍCULO 4.8.1.1 del CAPÍTULO 8 del TÍTULO IV, la CRC, de oficio o a petición de parte, adelantará una prueba de imputación respecto de las condiciones de acceso a las cabezas de cables submarinos, para lo cual podrá solicitar la información adicional que se requiera sobre el particular.

(Resolución CRC <s

ARTÍCULO 4.9.
<Artículo modific
siguiente:> Los
terceros la insta
adicional de ge
Interconexión (C
criterios de costo

ARTÍCULO 4.9.2.1. MONITOREO. La CRC podrá revisar los valores correspondientes a la(Resolución CRC 30
remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, reportados en las Ofertas Básicas de Interconexión, o en los contratos de acceso, uso e interconexión, de oficio o a solicitud de parte.

ARTÍCULO 4.10.1.1. OBJETO. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120Para todos los efec
de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El CAPÍTULO 10 del TÍTULO IV tiene por objetocapítulo, la provisió
definir condiciones de acceso, uso y remuneración de los postes y canalizaciones de todosservicio de televisió
los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como de los elementostelevisión, así como
pertenecientes a las infraestructuras y redes de otros servicios susceptibles de ser compartidas para el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones que hayan sido catalogadas como elegibles de conformidad con lo previsto en el presente capítulo.

ARTÍCULO 4.10
Resolución 7120
resulta aplicable
servicios de te
infraestructuras
compartida como
telecomunicacion

ARTÍCULO 4.10.1.3. SECTORES CON INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE Y ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE COMPARTICIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Para los efectos de lo dispuesto en el CAPÍTULO 10 del TÍTULO IV se consideran susceptibles de compartición para el despliegue de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones los siguientes elementos:

SECTORES INFRAESTRUCTUR ELEGIBLE
Sector telecomunicaciones
Sector de distribuci transmisión de en eléctrica
Sector de sistema transporte masivo
Sector de red via carreteras
Sector de mob urbano

ARTÍCULO 4.10.1.5. DERECHO AL ACCESO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA SUSCEPTIBLE DE COMPARTICIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los proveedores de redes o servicios de telecomunicaciones tienen el derecho a solicitar y a que se les otorgue el acceso y uso de la infraestructura elegible para el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con las reglas previstas en el CAPÍTULO 10 del TÍTULO IV.

Todas las personas control, la propiedad sobre la infraestruct acceso y uso a los que así lo soliciten para de disponibilidad co servicio del propietar

ARTÍCULO 4.10.1.6. SOLICITUDES DE ACCESO Y USO. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Para dar inicio a la etapa de negociación directa tendiente a la celebración de un acuerdo que tenga como objeto regular las condiciones que han de regir la utilización de la infraestructura elegible, el proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones deberá dirigir una solicitud al proveedor de dicha infraestructura, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Identificación d pertenecientes a la i

ARTÍCULO 4.10.1.7. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El proveedor de infraestructura elegible tendrá dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de la solicitud de intervención de la red para otorgar autorización escrita al solicitante, cuando la solicitud tenga como fin la instalación de nuevos usuarios o la realización de mantenimientos correctivos (daños) de una red ya instalada.

Los proveedores de mantenimiento preve anticipación al prove para autorizar la mis

ARTÍCULO 4.10.1.9. ESTRUCTURACIÓN DE GARANTÍAS. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El proveedor de infraestructura elegible podrá exigir de parte del proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones solicitante la constitución de pólizas o garantías que aseguren bajo principios de proporcionalidad y razonabilidad el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el acuerdo o que se deriven de los actos de fijación de condiciones de acceso y uso que expida la CRC, sin perjuicio de que las partes pacten otros objetos de amparo.

PARÁGRAFO: En la relación de acceso. lo dispuesto en los A de garantía o sobre

ARTÍCULO 4.10 INFRAESTRUC 7120 de 2023. E deberán publica los parámetros d

ARTÍCULO 4.10.2.1. MARCACIÓN EN POSTES Y CANALIZACIONES. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los elementos afectos a la prestación de servicios de telecomunicaciones que sean instalados y apoyados directamente en la infraestructura elegible deberán estar debidamente marcados con el fin de identificar al responsable de los mismos. La obligación de marcación de estos elementos recaerá exclusivamente en el proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones.

Los elementos que telecomunicaciones conformidad con los

ARTÍCULO 4.10 SE IDENTIFI TELECOMUNIC 2023. El nuevo elegible podrá r infraestructura q factible identifica el proveedor de contados a parti servicios de te mencionados el proceda directa marcación o el elegible podrá re

podrán ser cobr

ARTÍCULO 4.10.3.3. TRANSFERENCIAS DE PAGOS POR CONCEPTO DE REMUNERACIÓN POR LA UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ELEGIBLE. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El proveedor de infraestructura elegible y el proveedor de redes o servicios de telecomunicaciones acordarán la periodicidad de los pagos por concepto de remuneración a favor del primero de estos y el plazo máximo para realizar la transferencia de los mismos.

En caso de no exist
misma será mensual
el proveedor de red
proveedor de infraes
acontados a partir del
el presente artículo.

ARTÍCULO 4.10.4.1. OBLIGACIÓN DE CAPACIDAD DE RESERVA PARA NUEVOS DUCTOS. <Artículo subrogado por el artículo 2 de la Resolución 7120 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> En la instalación de nuevos ductos o canalizaciones en vías públicas sobre las cuales se establezcan restricciones por un tiempo determinado para la construcción e instalación de redes de servicios públicos, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al momento de concluir la obra respectiva, deberán garantizar una capacidad de por lo menos un treinta por ciento (30%) de la total instalada con el fin que esté disponible para su utilización por parte de futuros solicitantes.

Dicha capacidad de
la autorización previa
garantizar la continui

ARTÍCULO 4.10
2 de la Resolu
canalizaciones u
instalaciones ese
parte, se demue

abierta y que ga

ARTÍCULO 4.11.2.2. CONDICIONES DE REFERENCIA PARA LA COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA PASIVA. <Artículo adicionado por el artículo 15 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRSTM que cumplan las condiciones definidas en el artículo 4.11.2.1. de la presente resolución, o sus sucesores en la propiedad, posesión, tenencia, o a cualquier título en el control de la infraestructura pasiva, deberán publicar las condiciones de referencia para la compartición de dicha infraestructura, cumpliendo los parámetros de información dispuestos en el presente artículo.

4.11.2.2.1. Aspectos

ARTÍCULO 4.12.1.2. OBLIGACIONES PARA LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. <Artículo subrogado **a partir del 1 de enero de 2026** por el artículo 2 de la Resolución 7714 de 2025. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:>

<Artículo subrogado siguiente:> Los pro control, la propiedad sobre las redes de tr a terceros, deberán óptica cumpliendo la

ARTÍCULO 4.13.1.1. OBJETO. El CAPÍTULO 13 del TÍTULO IV tiene por objeto (Resolución CRC 48
complementar y modificar las condiciones generales para la provisión de infraestructura en las redes de televisión abierta radiodifundida nacionales, regionales y locales.

ARTÍCULO 4.13.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 13 del TÍTULO IV aplica a (Resolución CRC 48
los operadores de televisión abierta radiodifundida, del ámbito nacional, regional y local, con y sin ánimo de lucro y a cualquier otro agente que ostente el control, la propiedad, la posesión, la tenencia o que a cualquier título ejerza derechos sobre la infraestructura destinada a la prestación del servicio de televisión abierta radiodifundida.

ARTÍCULO 4.13.1.3. PRINCIPIOS DE ACCESO Y USO A LA INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA. El acceso y uso de las instalaciones de los proveedores de la infraestructura y los operadores solicitantes se regirán conforme a los siguientes principios y obligaciones:

4.13.1.3.1. Libre y le
escenarios de libre y
de TIC y que perr
competencia, bajo pr

ARTÍCULO 4.13.2.2. ACCESO Y USO DE INSTALACIONES ESENCIALES. LosLa solicitud de acce proveedores de la infraestructura deberán poner a disposición de los operadores deservicio a prestar, televisión abierta que así lo soliciten, las instalaciones esenciales definidas en el Anexo 1 deljustificadamente las Acuerdo CNTV 005 de 2010. infraestructura que c instalaciones diferen

ARTÍCULO 4.13.3.1. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE LA INFRAESTRUCTURA. 4.13.3.1.1. Presenta **Para la provisión de la infraestructura serán** obligaciones del proveedor de la misma lasInfraestructura a la q siguientes: IV. La oferta deberá cual deberá someter

ARTÍCULO 4.13.3.2. OBLIGACIONES DEL OPERADOR SOLICITANTE DEL ACCESO Y USO. 4.13.3.2.1. Solicitar <Artículo subrogado por el artículo 8 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto esinformando las estac el siguiente:> Para el acceso y uso a las instalaciones esenciales, serán obligaciones delutilizada, señalando operador de televisión abierta radiodifundida que las solicite las siguientes: requerido en caseta, servicio de vigilancia

ARTÍCULO 4.13.3.3. OFERTA BÁSICA DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURA. La validación por pa
<Artículo modificado por el artículo 61 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es elcomporta una aprc
siguiente:> Los proveedores de la infraestructura deberán contar con una Oferta Básica decompartición, costos
Acceso y Uso de Infraestructura, en la cual definirán la totalidad de elementos mínimosotros.
necesarios para el acceso a la misma, tomando como referencia las instalaciones esenciales
definidas en el Anexo 1 del Acuerdo CNTV 005 de 2010. Para tal efecto, deberán incluir en
su oferta los precios de los servicios de compartición actualizados considerando lo dispuesto
en el ANEXO 4.7 del TÍTULO DE ANEXOS, para que con su simple aceptación por parte de
un operador solicitante se genere un acuerdo de acceso y uso de infraestructura. Esta oferta
deberá ser remitida a la CRC, quien validará el contenido de la misma y procederá al
respectivo registro.

ARTÍCULO 4.13.3.4. CONTENIDO DE LA OFERTA BÁSICA DE ACCESO Y USO DE4.13.3.4.1. Parte Ge
INFRAESTRUCTURA. La Oferta Básica de Acceso y Uso de Infraestructura, debe
contener los siguientes aspectos:

ARTÍCULO 4.13.3.5. GARANTÍAS. El proveedor de la infraestructura podrá exigir**PARÁGRAFO 1.** Las garantías razonables que aseguren el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de lade manera preferent provisión del acceso a las instalaciones esenciales, así como por los posibles daños queque permitan ampara puedan ocasionarse a los elementos de los operadores instalados en la mismatornen irrazonables o infraestructura.

ARTÍCULO 4.13.3.6. SOLICITUD DE ACCESO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA. Para El operador solicitar **dar inicio a la etapa de negociación directa,** tendiente a establecer un acuerdo de accesoprestación del servic y uso de la infraestructura, únicamente será necesaria la manifestación de la voluntad de celebrar el acuerdo, para lo cual el operador solicitante deberá indicar los aspectos en los que se aparta de la Oferta Básica de Acceso y Uso de Infraestructura del proveedor de la infraestructura a quien le presenta la solicitud, los cuales serán objeto de revisión de las partes en la negociación de las condiciones del acuerdo.

ARTÍCULO 4.13
infraestructura, a
acceso y uso, o
de un Comité Mi
acceso y uso y
compuesto pari
operador solicita

ARTÍCULO 4.13.3.9. ACTUACIONES DE LA CRC. De conformidad con las funcionesLa CRC, para definir asignadas a la CRC por el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en el evento en que eltener en cuenta en s proveedor de la infraestructura y el operador solicitante no lleguen a un acuerdo definitivo respecto a la Oferta Básica de Acceso y Uso de Infraestructura, o respecto de cualquier asunto relacionado con la solicitud de acceso y uso de infraestructura, dentro de un plazo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de acceso y uso de la infraestructura, la CRC, previa solicitud de parte, iniciará el trámite administrativo para dirimir en sede administrativa la controversia surgida.

ARTÍCULO 4.13
Y USO. Previa a
pueden terminar
calidad de opera
las partes para c
días en los respe

ARTÍCULO 4.13.3.12. RENUNCIA O TERMINACIÓN A LA SERVIDUMBRE O A LA FIJACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESO Y USO. Cuando la servidumbre de acceso y uso impuesta por la CRC no se encuentre operativa o cuando las partes acuerden directamente las condiciones que regirán la relación de acceso y uso, la parte que solicitó la intervención de la Comisión puede renunciar a la servidumbre o a la fijación de condiciones que ha sido impuesta, previa autorización de la CRC, caso en el cual la servidumbre dejará de tener efecto. La renuncia debe hacerse de buena fe, sin que implique abuso del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente a la otra parte y no afecte a los televidentes o al servicio.

(Resolución CRC 48

ARTÍCULO 4.1
controversia, cor
limitar o restring
en cuyo caso
minimizar los efe

ARTÍCULO 4.13.3.14. PUBLICIDAD. Los acuerdos de acceso y uso vigentes al momento de expedición de esta resolución (Resolución CRC 4841 de 2015), como los actos de imposición de servidumbre o de fijación de condiciones de acceso y uso, o los que se celebren con posterioridad a la expedición de la presente resolución (Resolución CRC 4841 de 2015) son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas del acceso.

PARÁGRAFO 1. En
la Ley le haya confe
separado y quedará
precios de acceso y
la infraestructura.

ARTÍCULO 4.13
DE RADIODIFU
operadores de t
información que
esenciales a las
así como el func
infraestructura
desplazamiento

ARTÍCULO 4.13.3.17. ACCESO A INSTALACIONES NO ESENCIALES. Los proveedores de la infraestructura y los operadores de televisión negociarán libremente el acceso a las instalaciones no esenciales, para lo cual deberán considerar los principios contenidos en el CAPÍTULO 13 del TÍTULO IV.

(Resolución CRC 48

ARTÍCULO 4.13.3.18. DEFINICIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES ESENCIALES. La CRC, de oficio o a solicitud de parte, podrá declarar como instalación esencial recursos físicos y/o lógicos, así como de soporte, de los proveedores de la infraestructura, cuando determine que dichos recursos cumplen con los criterios establecidos para definir una instalación esencial, ya sea a nivel general o particular.

(Resolución CRC 48

ARTÍCULO 4.14.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 14 del TÍTULO IV aplica a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (en adelante PRST), y sus redes, como integrantes del Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia (en adelante SNTE).

PARÁGRAFO. Los Móviles de Red (en a pactar las condicion exigibles y principios desastres, del SNTE

ARTÍCULO 4.14.1.3. IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE PROVISIONAL DE ACCESO Y USO EN SITUACIONES DE DESASTRE. La Comisión de Regulación de Comunicaciones, tanto a solicitud de parte como de oficio, en cumplimiento del Artículo 82 de la Ley 1523 de 2012 y en el marco de la Ley 1341 de 2009, ante la negativa del PRST respectivo, podrá imponer una servidumbre provisional de acceso, uso e interconexión en forma inmediata y respecto de cualquier red o infraestructura, con el fin de atender las necesidades de comunicación relacionadas con la declaratoria de situación de desastre para garantizar la continuidad en la provisión de los servicios y redes de telecomunicaciones.

Para tal efecto, la p solicitud en la que s misma con la indic propósito, así como autoridad competent el periodo mínimo d 1341 de 2009.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.14.1.5. EXCEPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD. <Artículo subrogado por el artículos 2 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando en el marco de la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública, la autoridad competente adopte medidas que restrinjan la libre circulación de personas o bienes que le impidan o dificulten al proveedor realizar actividades preventivas, correctivas y de mantenimiento y soporte de sus redes y servicios de telecomunicaciones, no se exigirá el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones prestados por los PRST, incluidos los operadores del servicio de televisión, en las zonas afectadas, durante la vigencia de estas medidas.

ARTÍCULO 4.14.2.7. PRELACIÓN PARA COMUNICACIÓN INDIVIDUO - INDIVIDUO EN(Resolución CRC 49
REDES MÓVILES. En la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción

REDES MÓVILES. En la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles darán prelación al envío y recepción a sus usuarios de mensajes cortos de texto (SMS) o mensajería instantánea en caso de contingencias relacionadas con la congestión de redes o no disponibilidad del servicio de voz, de acuerdo con los recursos de red que estén disponibles.

ARTÍCULO 4.14 de la Resolución

Notas de Vigencia

<ARTÍCULO> 4.14.3.1.1. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.14.3.2. <sic, 4.14.3.1.2>. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 4.15.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 15 del TÍTULOPara lo anterior, las IV resolución tiene como objeto definir las condiciones generales para la implementación, eloperadores de televi acceso, uso, operación y explotación eficiente de los múltiplex digitales por parte de losen caso que así lo operadores del servicio de televisión radiodifundida digital terrestre -TDT-, garantizandoasociados al múltiple condiciones competitivas en el sector y la interoperabilidad de la TDT en el país.

ARTÍCULO 4.15.2.2. ACTIVIDADES DE CARÁCTER TÉCNICO ASOCIADAS A LA4.15.2.2.1. Administ

GESTIÓN DEL MÚLTIPLEX DIGITAL. La gestión del múltiplex digital de TDT involucrará transporte y difusión al menos las siguientes actividades: ámbito de cobertura múltiplex digital. Las pueden ser inherente por parte del gestor,

ARTÍCULO 4.15.2.4. ACCESO AL MÚLTIPLEX DIGITAL. Dentro del ámbito de las condiciones establecidas en sus respectivas concesiones o títulos habilitantes, los operadores del servicio de televisión radiodifundida digital terrestre podrán brindar acceso a múltiplex digital a otro operador del servicio, siempre y cuando se garantice la calidad de los servicios transmitidos establecida en regulación vigente y sus futuras modificaciones; lo anterior, siempre y cuando se respeten: i) las obligaciones de cubrimiento establecidas en la respectiva habilitación, y ii) la planificación de frecuencias establecida en el Plan Técnico de Televisión.

PARÁGRAFO. En t respectivas autorizac las Leyes 182 de 199

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.16.1.1. OBLIGACIÓN DE PROVEER ACCESO A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES. <Artículo adicionado por el artículo 8 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los OMR (Operadores Móviles de Red) deberán poner a disposición de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles catalogados como Operadores Móviles Virtuales -OMV-, el acceso a sus redes bajo la figura de Operación Móvil Virtual para la prestación de servicios a los usuarios, incluidos voz, SMS y datos, y los servicios complementarios inherentes a la red de que disponga, de acuerdo con las condiciones establecidas en el CAPÍTULO 16 TÍTULO IV. Para el cumplimiento de la presente obligación podrá usarse la infraestructura propia del OMR y la infraestructura de terceros.

ARTÍCULO 4.16
Resolución 5108
la figura de Ope
garantizar el acc

ARTÍCULO 4.16.1.3. OBLIGACIONES DEL OMV. <Artículo adicionado por el artículo 8 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Para la provisión de servicios bajo la figura de Operación Móvil Virtual, el OMV tendrá las siguientes obligaciones con el fin de garantizar la implementación efectiva del acceso a la red móvil del OMR:

4.16.1.3.1. Solicitar e de telecomunicacion Móvil Virtual, los re requiere de este.

ARTÍCULO 4.16.3.1. CONTENIDO DE LA OFERTA DE ACCESO A LA RED MÓVIL PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE OMV. <Artículo adicionado por el artículo 8 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los OMR deberán establecer en su Oferta Básica de Interconexión (OBI), de que tratan los artículos 4.1.6.2.1. a 4.1.6.2.3. del CAPÍTULO 1 TÍTULO IV, las condiciones de la oferta para acceder a las redes móviles bajo la figura de Operación Móvil Virtual, con observancia del Régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidos en la citada resolución, las cuales deberán incluir al menos:

4.16.3.1.1. Especifica servicios usando la utilización de elemer modalidad de Opera menos las de OM\ agregador de red (M

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 4.16.3.3. ACTUALIZACIÓN DE ACUERDOS PARA ACCESO A REDES MÓVILES PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS BAJO LA FIGURA DE OMV. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público.

El presente régime telecomunicaciones las condiciones, técr acuerdo entre las pa directo entre ellas, respectivo contrato.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.1.1.2. OBJETO. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I TÍTULO V establece: **i)** los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, **ii)** las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los

usuarios, y **iii)** la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.

ARTÍCULO 5.1.1.4. ACRÓNIMOS. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Se listan los siguientes acrónimos, a efectos de su aplicación en el CAPÍTULO I del TÍTULO V:

E-UTRAN: Acceso Access Network). Ge

ARTÍCULO 5.1.1.5. MEDICIONES TÉCNICAS PARA CONOCER LA EXPERIENCIA DEL USUARIO. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC podrá realizar mediciones comparativas de calidad (benchmarking) para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes móviles y redes fijas, orientadas a reflejar la experiencia objetiva desde el punto de vista de los usuarios, con el propósito de entregar al usuario información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Las condiciones mín de acuerdo con las teniendo en cuenta clase de mediciones

ARTÍCULO 5.1.1.6. EXCEPCIÓN APLICABLE A LOS MUNICIPIOS DEL ANEXO 5.7. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRST deberán realizar la medición, cálculo y reporte de los indicadores de acuerdo con las condiciones dispuestas en el presente Capítulo y la metodología establecida en el Anexo 5.1, Anexo 5.2 y Anexo 5.3 del Título de Anexos. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los indicadores y presentación de planes de mejora no será aplicable para el reporte individual de alguno de los municipios de que trata el Anexo 5.7, ni para el reporte que corresponde al ámbito geográfico del resto de cada departamento.

La CRC, en el marc incremento de la per artículo 5.1.1.1 de monitoreará su apli efectuar modificacic condicionamientos.

ARTÍCULO 5.1.2.3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN REDES DE TELECOMUNICACIONES. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRST deben atender los siguientes criterios en los procesos de gestión de seguridad de sus redes:

5.1.2.3.1. Políticas Política de Segurid Seguridad de la Info la disponibilidad de l almacenada durante estándares ISO/IEC

ARTÍCULO 5.1.3.2. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE DATOS MÓVILES. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRSTM deberán medir y reportar los siguientes indicadores de calidad para el servicio de acceso a Internet extremo a extremo basados en mediciones externas para 3G y 4G:

5.1.3.2.1. Latencia

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.1.3.3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE INDICADORES. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRSTM deben mantener documentado el sistema de medida (recolección de datos) utilizado para la generación de los indicadores de calidad definidos en el ARTÍCULO 5.1.3.1 identificando de manera precisa los diferentes proveedores de equipos, las versiones de software, los contadores utilizados con su respectiva descripción y las fórmulas aplicables por cada proveedor de equipos. El documento con la información mencionada deberá ser remitido al MinTIC durante los primeros quince días del mes de julio de cada año o cuando se presenten modificaciones en dicho sistema de medida, a través de los formatos o mecanismos que ese Ministerio determine. El MinTIC podrá solicitar aclaraciones, complementos, precisiones o modificaciones respecto de su contenido.

ARTÍCULO 5.1.3.5. OBLIGACIÓN DE ACCESO A LOS GESTORES DE DESEMPEÑO (OSS) Y/O HERRAMIENTAS DE LOS PRSTM. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRSTM deberán permitir al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el acceso directo a sus gestores de desempeño (Operation and Support System -OSS) o herramientas que almacenan los contadores de red o alarmas de los diferentes proveedores de equipos, los cuales permitan descargar la información fuente requerida para el seguimiento y verificación de los indicadores de calidad definidos en el CAPÍTULO I del TÍTULO V.

Además, deberán pc
fabricantes de equip
de reporte de informa

ARTÍCULO 5.1.3.6. CONDICIONES PARA EL ACCESO A LOS OSS O HERRAMIENTAS DE LOS PRSTM. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Para el acceso a los OSS o herramientas que almacenan los contadores de red o alarmas, los PRSTM deberán habilitar los perfiles de usuario definidos por el MinTIC, brindando todo el soporte operacional (Red Privada Virtual –VPN- o Conexión Remota, entre otros). Dichos perfiles deberán estar habilitados ininterrumpidamente las 24 horas del día, todos los días del año, de acuerdo con el funcionamiento estándar de los sistemas de almacenamiento.

Los perfiles habilitad
indicadores estadísti
de los indicadores
requeridos por el M
control.

ARTÍCULO 5.1.3.7. ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS OSS O HERRAMIENTAS DE LOS PRSTM. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El PRSTM deberá almacenar y mantener, por el periodos no inferiores a un mes completo y cinco (5) días hábiles más, para cada uno de los meses de cada año, la información fuente de los OSS o herramientas que almacenan los contadores de red o alarmas, que es accedida por el MinTIC para el seguimiento y verificación de los indicadores definidos en el CAPÍTULO I del TÍTULO V. La información almacenada podrá ser objeto de verificación directa sobre el gestor que almacene los contadores de desempeño de red por parte de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC.

PARÁGRAFO. En a
almacenar la informa
MinTIC el proced
dicha información.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.1.3.9. REPORTE DE MAPAS DE COBERTURA. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Cada PRSTM deberá entregar al MinTIC el mapa de cobertura con periodicidad trimestral, a través del mecanismo, formato y parámetros que establezca la CRC en coordinación con dicho Ministerio. Este mapa de cobertura debe evidenciar el nivel de señal en cada área en que prestan su servicio, incluyendo igualmente una leyenda asociada a los niveles de señal por cada tipo de tecnología (Rxlev – GSM, RSCP – UMTS, RSRP – LTE, SS-RSRP – 5G NR o el parámetro acorde a la tecnología usada) y los demás parámetros con los que se generó el mapa.

ARTÍCULO 5.1.3.11. PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÓVILES 4G POR PARTE DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 7363 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publicará la información sobre el desempeño de los indicadores de calidad de los servicios móviles de voz y datos 4G del Formato T.2.2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN y de la base de datos con exclusiones de que trata el Anexo 5.3., del Título de Anexos de la presente resolución. Para el servicio de datos móviles 4G la CRC desarrollará e implementará una herramienta interactiva que centralice la información, y permita a los usuarios segmentar los datos recolectados por PRSTM, ámbito geográfico e indicador de calidad, así como comparar los resultados entre diferentes PRSTM según los filtros

En cuanto al ámbit
municipios definidas
geográfico puede co
departamento.

calidad, así como, comparar los resultados entre diferentes PRSTM según los filtros seleccionados.

ARTÍCULO 5.1.
<Artículo subrog
siguiente:> Los
siguientes indica

ARTÍCULO 5.1.4.2. APLICACIÓN DE USUARIO PARA MEDICIÓN DE SERVICIOS DE DATOS FIJOS. <Artículo subrogado por el artículos 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicios de datos fijos deberán tener disponible en todo momento y de manera destacada en la página principal de su sitio Web, el acceso a una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información, así como la latencia de la conexión, la cual entregará al usuario un reporte indicando al menos:

- Dirección IP origen

ARTÍCULO 5.1.5.1. CONDICIONES PARA BANDA ANCHA. <Artículo subrogado por el artículos 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Las conexiones de datos en el territorio nacional denominadas para su comercialización como "Banda Ancha" deberán garantizar las siguientes velocidades efectivas de acceso:

ARTÍCULO 5.1.5.2. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS. <Artículo subrogado por el artículos 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 1 de enero de 2019, los PRST deberán informar al usuario las siguientes condiciones:

5.1.5.2.1. El PRST d
equipos de comunic
menos los siguiente
entrega a sus usuari
opera cada equipo. D
por la CRC, que des
del presente numera
necesario.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.1.8.1. PUBLICACIÓN DE MEDICIONES TÉCNICAS DE CALIDAD PARA CONOCER LA EXPERIENCIA DEL USUARIO. <Artículo subrogado por el artículos 3 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC realizará la publicación en su página Web del resultado de las mediciones de que trata el ARTÍCULO 5.1.1.5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO V. Dichas mediciones, las cuales reflejan la calidad de la experiencia del usuario por servicios, serán publicadas periódicamente con carácter informativo.

ARTÍCULO 5.2.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El CAPÍTULO 2 del TÍTULO V establece el régimen de calidad aplicable a todas las redes y las modalidades de servicios de televisión consagrados en la Ley 182 de 1995, independientemente de su clasificación, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los operadores titulares del servicio con independencia de su régimen de habilitación.

PARÁGRAFO. Las Digital Terrestre (T obligaciones descrita

ARTÍCULO 5.2.1.2. TÉRMINOS. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890a. LDPC (Low Dens de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los siguientes términos, conceptos y siglas serán comprobación de pa entendidos en este sentido, para efectos de interpretación del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V de la presente resolución:

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.2.2.3. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores titulares del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre, tanto privados como públicos, de cubrimiento nacional, regional o local, deberán medir, calcular y reportar al sistema de información COLOMBIA TIC el Reporte de Disponibilidad del Servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal B del Formato T.2.1 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 5.2.2.5. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE HFC DIGITAL. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores titulares del servicio de televisión que soporten su servicio en redes cableadas del tipo HFC y con tecnología digital deberán medir, calcular y reportar la disponibilidad del servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal B del Formato T.2.1 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN.

PARÁGRAFO. Los c redes cableadas del suscriptores o asoci obligados a presenta sin perjuicio que la a pueda realizar o sol calidad definidos en

ARTÍCULO 5.2.2.6. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN SATELITAL. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores titulares del servicio de televisión satelital deberán medir, calcular y reportar la disponibilidad del servicio QoS1, de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal B del Formato T.2.1 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN.

PARÁGRAFO. Los c menos de 12.500 s reporte, no estarán CAPÍTULO, lo anter ejercicio de sus fa cumplimiento de los

ARTÍCULO 5.2.2.7. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN CON TECNOLOGÍA IPTV. <Artículo subrogado por el artículo 4 de la Resolución 6890 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores titulares del servicio de televisión por suscripción y comunitaria cerrada sin ánimo de lucro que soporten el servicio utilizando tecnología IPTV deberán medir, calcular y reportar la disponibilidad del servicio de acuerdo con la metodología definida en el ARTÍCULO 5.2.3.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO V y el Literal B del Formato T.2.1 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN.

PARÁGRAFO. Los nivel nacional al ini utilizando reportes periódicos autoridad de vigilanc solicitar las medicion el CAPÍTULO 2 del T

ARTÍCULO 5.3.1.1. OBJETO. El CAPÍTULO 3 del TÍTULO V tiene como objeto establecer condiciones técnicas mínimas para los receptores del servicio de Televisión Digital Terrestre -TDT- en Colombia bajo el estándar DVB-T2 adoptado mediante el Acuerdo CNTV 004 de 2011, así como las características técnicas mínimas de la red de TDT bajo el mencionado estándar, con base en las normas y/o recomendaciones aplicables al mismo.

(Resolución CRC 40

ARTÍCULO 5.3.
previa del están
efectos de la pla
televisión radiodi

ARTÍCULO 5.3.2.2. PROBABILIDAD DE RECEPCIÓN. En materia de probabilidad de recepción, los operadores del servicio de Televisión Digital Terrestre deberán garantizar como mínimo un nivel "Aceptable" para recepción fija en sus respectivas zonas de cobertura sólo para el canal principal digital, tomando como referencia para el efecto los criterios

PARÁGRAFO. Las
por parte de la CRC
presente resolución
particular se efectúe

definidos en la Sección 3 y en el Anexo 1 de la recomendación EBU-TECH 3348. Lo anterior del servicio, y en for
de acuerdo con las obligaciones de cubrimiento establecidas en el respectivo título país.
habilitante.

ARTÍCULO 5.3.2.5. ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE DE EQUIPOS TERMINALES. Los operadores del servicio de Televisión Digital Terrestre deberán proporcionar la capacidad necesaria para la actualización del software de los equipos terminales especificada en la norma ETSI TS 102 006. Para tal propósito, los fabricantes de los equipos terminales coordinarán con los operadores la actualización sin que existan exclusividades en la relación operador-fabricante.

(Resolución CRC 40

ARTÍCULO 5.3.2
DE RADIODIFU
interferencias en
en el ANEXO 5.4

ARTÍCULO 5.3.2.9. MÁSCARAS ESPECTRALES. Los equipos de transmisión utilizados en la prestación del servicio de Televisión Digital Terrestre deberán cumplir con los límites de emisiones fuera de banda para máscaras críticas establecidos en el ANEXO 5.5 del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO. Los equipos de transmis
máscaras no crítica
cuando el estudio t
interferencia perjudic
Agencia Nacional de

ARTÍCULO 5.3.3.3. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A DECODIFICADORES EXTERNOS O SET TOP BOXES (STB). Las características técnicas mínimas que deben cumplir los STB para decodificar señales de TDT bajo el estándar DVB-T2 adoptado en Colombia, son las siguientes:

5.3.3.3.1. Aspectos c

ARTÍCULO 5.3.3
DVB-T2 PARA
cumplir los rec

cumplir los rec
adoptado en Col

ARTÍCULO 5.4.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE APLICACIÓN. <Artículo subrogado por elLas disposiciones cc
artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Este capítulo tienede entrega y a los m
por objeto definir los parámetros, fijar los indicadores y las metas de calidad que debenhacen parte del SPU
cumplir los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Servicios Postales delas definiciones cont
Pago que presten el servicio de giros nacionales, y el Operador Postal Oficial que presta
servicios de correo que no hacen parte del Servicio Postal Universal (SPU), así como
establecer el modelo único para las pruebas de entrega para los servicios postales que así lo
requieran.

ARTÍCULO 5.4.
subrogado por e
Los parámetros
que hace referer
indicadores y me

ARTÍCULO 5.4.1.4. OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. <Artículo subrogado por el artículo 35.4.1.4.1 Frente a la
de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los objetos postales seránque un objeto postal
considerados no distribuibles en las circunstancias descritas en el presente artículo.

ARTÍCULO 5.4.1.5. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS NO DISTRIBUIBLES. <Artículo- Informar al usuario
subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>como las razones de
Una vez un objeto postal sea considerado no distribuible, el operador deberá realizar las
siguientes actividades:

ARTÍCULO 5.4.2.2. TIEMPO DE ENTREGA PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El operador de mensajería expresa debe garantizar los tiempos de entrega (D+n) en días hábiles que se establecen a continuación, teniendo en cuenta el tipo de municipio de origen y de destino para cada uno de los envíos que tramite, para los ámbitos local, nacional e internacional, así como la categoría del trayecto realizado.

En todos los casos, máximo de un día há

ARTÍCULO 5.4.2.3. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La confiabilidad del servicio de mensajería expresa, se refiere a la entrega efectiva de todos los objetos postales en buen estado, y se medirá a través del indicador "Porcentaje de objetos entregados en buen estado".

Los envíos postales cuando el operador p objeto postal, por lo Mensajería Expresa no sea posible su e internacional. Lo ant el artículo 24 de la L

ARTÍCULO 5.4.2.6. PRUEBA DE ENTREGA PARA ENVÍOS INDIVIDUALES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Al momento de la entrega del objeto postal los operadores de Mensajería Expresa deberán diligenciar y expedir una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal.

La prueba de entreg
la siguiente informac

ARTÍCULO 5.4.2.13. RECOLECCIÓN A DOMICILIO. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con lo previsto en el literal b) del numeral 2.3 del artículo 3o de la Ley 1369 de 2009, los operadores que prestan el servicio postal de Mensajería Expresa deberán ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales.

Para efectos de lo a
web o correo electró
servicio de recolecci
dispuesto en el artícu

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.4.2.14. PÉRDIDA DEL OBJETO POSTAL. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez un operador de Mensajería Expresa note la pérdida del objeto postal, deberá registrar el evento en el sistema de rastreo y contactar por el medio más expedito posible al usuario remitente con el fin de informarle tal situación, para que este pueda iniciar los respectivos trámites de reclamación o indemnización establecidos en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, en concordancia con el artículo 2.2.7.2 de la presente resolución.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 5.4.4.1. CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO POSTAL DE PAGO. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La confiabilidad del servicio postal de pago se refiere al establecimiento de las disposiciones relativas a la prueba de admisión, prueba de entrega, entrega y rastreo del giro postal.

ARTÍCULO 5.4.4.4. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN PARA EL SERVICIO DE GIROS POSTALES NACIONALES. <Artículo subrogado por el artículo 3 de la Resolución 6494 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de Servicios Postales de Pago que presten el servicio de giros nacionales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de devolución por el cual no fue posible entregar el giro al usuario destinatario registrado en la prueba de admisión y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente, de conformidad con lo previsto en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Se tendrán como mc

ARTÍCULO 5.5.2.1. ASPECTOS TÉCNICOS Y CRITERIOS DE CALIDAD. <Artículo5.5.2.1.1. Tipos de adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>nacional, la cual de Los aspectos técnicos y criterios de calidad con los cuales se definen los niveles de calidadprestación de los ser para prestar los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal son los siguientes:

ARTÍCULO 5.5.2.2. TIPOS DE MUNICIPIO. <Artículo adicionado por el artículo 3 de laMunicipios tipo 1: De Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación de todos losun centro de clasifi servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal, todos los municipios del territoriocapitales de departa nacional deberán clasificarse de conformidad con la siguiente tipología de municipios, según la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA) elaborada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):

ARTÍCULO 5.5.
6128 de 2020.
pertenecientes
presencia en tod
en cada municip

ARTÍCULO 5.5.2.4. TIEMPOS DE ENTREGA. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la**Tiempos de entr** Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Operador Postal Oficial debe**telegráfico para el á** garantizar los tiempos de entrega (D+n) que se establecen a continuación, teniendo en cuenta el tipo de municipio de origen y de destino para cada uno de los envíos que tramite, para los ámbitos local, nacional e internacional, a través de los servicios de correspondencia prioritaria con o sin certificación, con o sin valor declarado; no prioritaria con o sin certificación; encomiendas con o sin certificación, con o sin valor declarado; y correo telegráfico:

ARTÍCULO 5.5.2.6. SEGURIDAD. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución% de objetos postale 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Operador Postal Oficial debe garantizar la seguridad de todos los envíos que realiza por la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal. Para ello, todos los objetos postales que tramite a través de estos servicios deberán ser entregados al destinario o devueltos al remitente, cuando no sea posible su entrega al destinatario, en buen estado, tanto en el ámbito nacional como internacional, de conformidad con la fórmula que se describe a continuación:

ARTÍCULO 5.6.2.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de laNo se podrá pactar Resolución 7714 de 2025. **Rige a partir del 1 de julio de 2025.** El nuevo texto es elacuerdos que se sus siguiente:> Esta sección es aplicable a todos los PRST que suministren el servicio portador aque presten el servic otros PRST para la provisión del servicio de Internet fijo residencial en al menos uno de los mercados municipales mayoristas de portador definidos en el Anexo 3.2 de la presente resolución.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.1.1.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El presente título tiene como objeto establecer los principios, criterios y procedimientos para la administración, el uso eficiente, la asignación y la recuperación de los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 6.1.1.3. ESTADOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. <Artículo**6.1.1.3.1 Recurso** modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>identificación dado d Los recursos de identificación que son administrados por la CRC podrán encontrarse en losunas condiciones de siguientes estados:

ARTÍCULO 6.1.1.4. PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. <Artículo**6.1.1.4.1. IMPULSOI** modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Los impulsores o criterios que **darán inicio a** la ejecución del procedimiento de planificación para cualquiera de los recursos de identificación, serán los contemplados en el numeral 6.1.4.1. Cuando se cumpla con alguno de los impulsores definidos, el procedimiento que se **ll**evará a cabo contemplará por lo menos las actividades dispuestas en el numeral 6.1.4.2. del presente artículo.

ARTÍCULO 6.1.1.5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación, de oficio o a petición de los solicitantes autorizados, asignará recursos de identificación en observancia de las atribuciones definidas para cada recurso en particular, las cuales estarán registradas en el SIGRI. Los recursos de identificación asignados no generarán costo para los asignatarios, y por lo tanto estos últimos no podrán cobrar remuneración alguna a sus usuarios por efectos de la asignación y utilización de dichos recursos.

ARTÍCULO 6.1.1
5968 de 2020.
promoción de l
adecuada de rec
telecomunicacior
manera eficaz y
Como consecue
de los Recursos

ARTÍCULO 6.1.1.8. RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas.

6.1.1.8.1 PROCED
IDENTIFICACIÓN.

ARTÍCULO 6.1.
IDENTIFICACIÓ
nuevo texto es
Comunicaciones
Relacionamiento
Identificación, in
y recuperación d

ARTÍCULO 6.2.1.2. ATRIBUCIONES DE LA NUMERACIÓN E.164. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

6.2.1.2.1 NUMERAC
los servicios de vo
comprendidos entre
especificaciones disp

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.2.1.3. ASIGNATARIOS DE LA NUMERACIÓN E.164. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de numeración E.164 todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y entidades que hacen parte de la fuerza pública y organismos del Estado cuya función esté orientada a preservar el orden público, a preservar el orden constitucional y brindar una adecuada administración de justicia.

ARTÍCULO 6.2.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LA NUMERACIÓN E.164. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de numeración E.164 conforme con lo establecido en el ARTÍCULO de la SECCION 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VI de la presente resolución, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud de numeración E.164 por parte del solicitante, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación solicitada mediante el siguiente procedimiento:

6.2.2.2.1. Se verifica
requisitos establecid
TÍTULO VI. En caso

ARTÍCULO 6.2.3.1. CRITERIOS DE USO EFICIENTE. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El uso eficiente de la numeración E.164 asignada será verificado por el Administrador de los Recursos de Identificación en observancia de los siguientes criterios:

6.2.3.1.1. Los asign
definidas en el nume
del TÍTULO VI.

ARTÍCULO 6.2.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN E.164. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración E.164 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO

6.2.3.2.1. Cuando se
aquél para el que fue

1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.2.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

ARTÍCULO 6.2.4
NACIONAL DE
6001 de 2020. E
telefonía fija abo
no geográficas
nacional (signific

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.2.4.3. MARCACIÓN DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6001 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Para el acceso a los abonados de otro país al servicio de larga distancia internacional haciendo uso del sistema de multiacceso, se marcará el prefijo de larga distancia internacional, el código de operador de larga distancia seleccionado y el número internacional, que se compone del código del país de destino y el número nacional (significativo) N(S)N correspondiente al abonado de destino.

Estruc
4 bits
b14 b13 b12 b11
Identificador de regi

ARTÍCULO 6.3.1.2. ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN NACIONAL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La estructura de los códigos de puntos de señalización nacional se encuentra definida en la norma nacional de señalización por canal común N°7- SSC7 y la constituye una cadena de 14 bits con tres campos de identificación bajo la siguiente distribución:

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.3.1.4. ASIGNATARIOS DE LOS CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de códigos de punto de señalización nacional e internacional todos los PRST debidamente registrados como tal ante el MinTIC, que cuenten con redes de señalización por canal común dentro del territorio nacional, o que

estén próximos a implementarlas.

ARTÍCULO 6.3.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de códigos de punto de señalización conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.3.2.1. de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 3 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud por parte del solicitante, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.3.2.2.1. Se verifica
requisitos establecid
requerirse, se solicita

ARTÍCULO 6.3.3
de la Resolució
códigos de punt
Recursos de Ide

ARTÍCULO 6.3.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente los códigos de punto de señalización asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1 del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.3.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 3 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.3.3.2.1. Cuando el
numeral 6.1.1.6.2.
VI.

ARTÍCULO 6.4.
SMS Y USSD.
nuevo texto es e
cadenas de 5 y
siguiente distribu

ARTÍCULO 6.4.1.2. ATRIBUCIONES DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La numeración de códigos cortos para SMS y USSD, se atribuye a las modalidades de compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario y servicios exclusivos para adultos, de conformidad con las especificaciones dispuestas en el SIGRI.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.4.1.3. ASIGNATARIOS DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de numeración de códigos cortos los PCA y los integradores tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, así como los PRST en su condición de PCA.

ARTÍCULO 6.4.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> A efectos de solicitar numeración de códigos cortos, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

6.4.2.1.1. El solicitan
Contenidos y Aplicac

ARTÍCULO 6.4.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de numeración de códigos cortos conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.4.2.1 de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud por parte del solicitante, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.4.2.2.1. Se verifi
establecidos en el A
caso de requerirse, s

ARTÍCULO 6.4.3.1. CRITERIOS DE USO EFICIENTE. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El uso eficiente de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada, será verificado por el Administrador de los Recursos de Identificación en observancia de los siguientes criterios:

6.4.3.1.1. Los asign
definidas en el nume
del TÍTULO VI.

Doctrina Concordant

ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. <Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 6522 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

MNC dentro de la e
3 dígitos
MCC
IMSI

ARTÍCULO 6.5.1.1. ESTRUCTURA DEL MNC. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La estructura del indicativo de red para el servicio móvil - MNC está dada por una cadena de 3 dígitos, perteneciente al Código de Identificación Internacional del Abonado o Suscríptor Móvil – IMSI, tal como se ilustra en el esquema expuesto a continuación:

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.5.1.3. ASIGNATARIOS DEL MNC. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de MNC todos los PRST registrados como tal ante el MinTIC que cuenten con una red móvil propia o arrendada, y que sobre esta se provean servicios y aplicaciones como telefonía fija inalámbrica, telefonía móvil, M2M, IOT, y otras que a futuro se identifiquen.

ARTÍCULO 6.5.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LOS MNC. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>Una vez remitidas las solicitudes de los MNC conforme lo establece el ARTÍCULO 6.5.2.1 de la SECCION 2 del CAPÍTULO 5 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.5.2.2.1. Se verifica requisitos establecid TÍTULO VI. En caso

ARTÍCULO 6.5.3.1. CRITERIOS DE USO EFICIENTE. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El uso eficiente de los MNC asignados, será verificado por el Administrador de los Recursos de Identificación en el observancia de los siguientes criterios:

6.5.3.1.1. Los asign definidas en el nume del TÍTULO VI.

ARTÍCULO 6.5.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS MNC. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar los MNC asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1 del ARTÍCULO 6.1.1.8 de la SECCION 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.5.3.1 de la SECCION 3 del CAPÍTULO 5 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.5.3.2.1. Cuando el numeral 6.1.1.6.2. VI.

ARTÍCULO 6.5.
OMV. <Artículo
el siguiente:> Lo
red para la pr
implementar los
solicitud de esto

ARTÍCULO 6.6.1.2. ATRIBUCIONES DEL IIN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

6.6.1.2.1. SERVICIC inalámbricos de voz en cuenta las especi

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.6.1.3. ASIGNATARIOS DEL IIN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de IIN todos los PRST que requieran usar tarjetas SIM físicas o virtuales (eSIM) para soportar la prestación de sus servicios, haciendo uso de redes propias o de terceros que cuenten con accesos fijos, móviles o satelitales.

ARTÍCULO 6.6.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LOS IIN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de IIN conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.6.2.1 de la SECCION 2 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.6.2.2.1. Se verifi establecidos en el A caso de requerirse, s

ARTÍCULO 6.6.3 de la Resolución asignados, será observancia de l

ARTÍCULO 6.6.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS IIN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente los IIN asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1 del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCICN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.6.3.1 de la SECCION 3 del CAPÍTULO 6 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.6.3.2.1. Cuando el numeral 6.1.1.6.2. VI.

ARTÍCULO 6. SEMIAUTOMÁT artículo 1 de la F servicios semiau tomar como val

números en la r
servicios en part
1XY deberá esta
requiera.

ARTÍCULO 6.7.2.1. ASIGNACIONES DE NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Los números 1XY solo son asignados a servicios semiautomáticos y especiales que se encuentren enmarcados en la definición contenida en el artículo 2.2.12.2.1.14 del Decreto 1078 de 2015. En consecuencia, los números 1XY no se pueden entender como asignados a una empresa o entidad prestadora de un servicio o a un PRST en particular.

Las entidades esta
semiautomáticos y
Prestadores de Serv
Recursos de Identifi
derechos de exclusi
identificación, por lo
mismo servicio enma
compartir el número

ARTÍCULO 6.7.2.3. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

6.7.2.3.1. Se verific
establecidos en el A
caso de requerirse, s

Una vez remitidas las solicitudes de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.7.2.2. de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

ARTÍCULO 6.7.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

6.7.3.2.1. Cuando u
particulares definida

TÍTULO VI.

El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY asignada cuando obtenga evidencia de que se incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el

ARTÍCULO 6.7.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO VI, o se incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

ARTÍCULO 6.7.4
el artículo 1 de
deberán acatar l
servicios semiau

ARTÍCULO 6.7.4.2. OBLIGACIONES APLICABLES A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS 1XY. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Los Prestadores de Servicios 1XY deberán acatar las siguientes obligaciones asociadas a la operatividad de la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY:

6.7.4.2.1. Utilizar la 1XY conforme las a CAPÍTULO 7 del TÍT

ARTÍCULO 6.7.5.1. ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con las comunicaciones particulares que el Administrador de los Recursos de Identificación reciba por parte de las entidades a cargo de un Centro de Atención de Emergencias (CAE) el cual haga uso del número único de emergencias 123, procederá a informar a los PRST que operen en la zona de cobertura del CAE los números que harán parte de él, para que éstos den inicio al enrutamiento de las llamadas de emergencia cobijadas por el mismo, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación.

Los PRST deberán
hayan implementad
llamadas que ingresa
o región a la cual p
deberá garantizar a
más cercanas posib
deberán adelantar l
entidad a cargo del C

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.8.1.1. ESTRUCTURA DE COLD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La estructura de COLD está dada, para los PRST que ofrecen servicios de larga distancia internacional y que comenzaron a prestar sus servicios a partir del 1° de agosto de 2007, por una cadena de 3 dígitos con estructura 4XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Para los PRST establecidos como operadores de larga distancia internacional antes del 1° de agosto de 2007, la estructura del COLD es de un solo dígito, de conformidad con las asignaciones publicadas en el SIGRI.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.8.1.3. ASIGNATARIOS DE COLD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de COLD todos los PRST cuyo Registro TIC contenga la prestación de servicios de larga distancia internacional.

ARTÍCULO 6.8.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE COLD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de COLD conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.8.2.1. de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 8 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.8.2.2.1. Se verifi establecidos en el A caso de requerirse, s

ARTÍCULO 6.8.3 de la Resolució asignados, será observancia de l

ARTÍCULO 6.8.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS COLD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar los COLD asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.8.3.1 de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 8 del TÍTULO VI o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.8.3.2.1. Cuando el el numeral 6.1.1.6.2. VI.

ARTÍCULO 6.8. <Artículo modific siguiente:> Los los proveedores condiciones defi

ARTÍCULO 6.8.4.2. COLD PARA ACCEDER AL SISTEMA DE MULTIACCESO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Para acceder a los servicios de larga distancia internacional a través del sistema de multiacceso, cada PRST que ofrezca el servicio de larga distancia internacional contará con un único COLD para su identificación, el cual deberá ser habilitado obligatoriamente por todos los PRST que tengan redes de acceso fijas o móviles propias o arrendadas, siempre y cuando el PRST que ofrezca el servicio de larga distancia internacional así lo solicite.

Notas de Vigencia

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.9.1.1. ESTRUCTURA DE LOS NRN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La estructura de los NRN está dada por una cadena de tres (3) dígitos de longitud, bajo la estructura XYZ, donde "X" corresponde a un dígito entre 1 y 9, "Y" corresponde a un dígito entre 0 y 9, y "Z" es un dígito igual a Y – 1.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.9.1.3. ASIGNATARIOS DE LOS NRN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de los NRN todos los PRST con redes propias o de terceros que cuenten con accesos móviles.

ARTÍCULO 6.9.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LOS NRN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de NRN conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.9.2.1. de la SECCION 2 del CAPÍTULO 9 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.9.2.2.1. Se verifi
establecidos en el A
caso de requerirse, s

ARTÍCULO 6.9.
de la Resolución
asignados, será
observancia de l

ARTÍCULO 6.9.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS NRN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar NRN asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCION 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con

6.9.3.2.1. Cuando el
el numeral 6.1.1.6.2.
VI.

alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.9.3.1 de la SECCION 3 del CAPÍTULO 9 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

ARTÍCULO 6.1
SERVICIO SUP
artículo 1 de la
para acceder al
UIT-T E.131 corr
símbolo "cuadra

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.10.1.3. ASIGNATARIOS DE AL NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMETARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO EL ESQUEMA #ABB. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán ser asignatarios de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB las personas jurídicas que soliciten a los PRST la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general, y tendrán el derecho de habilitar un único número en todos los PRST previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los proveedores de su preferencia.

ARTÍCULO 6.10.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.10.2.1. de la SECCION 2 del CAPÍTULO 10 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

6.10.2.2.1. Se verific
al servicio suplement

ARTÍCULO 6.10
de la Resolució
numeración para
verificado por e
siguientes criteri

ARTÍCULO 6.10.3.3. USO DE LOS NÚMEROS PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA NO DEFINIDOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación será el encargado de determinar el uso de cualquier recurso de las normas adoptadas, en cualquiera de los siguientes eventos:

6.10.3.3.1. Recursos parte de la CRC.

ARTÍCULO 6.10
el artículo 1 de
deberán acatar
para el acceso a

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.10.5.1. NORMA DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS PARA REDES MÓVILES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Se autoriza el uso de la norma "Procedimientos de Marcación Uniformes y tratamiento de llamada para radio telecomunicaciones celulares", ANSI/TIA/EIA-660-1996, de la Asociación de la Industria de las Telecomunicaciones (TIA) contenida en sus numerales 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 6,7, 8 y el Anexo A, para el uso en sistemas de telecomunicaciones móviles.

ARTÍCULO 6.11.1.1. ESTRUCTURA DE LOS RITDT. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> La estructura de los RITDT está dada para cada uno de ellos de la siguiente manera:

6.11.1.1.1 Identifica
longitud gestionado
cual asignó a Colom
todos los operadores
utiliza para identifica
identifica la red que
transporte.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 6.11.1.3. ASIGNATARIOS DE LOS RITDT. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán solicitar y ser asignatarios de los RITDT todos los operadores de redes y servicios de televisión radiodifundida digital terrestre que cuenten con la autorización para prestar los servicios de televisión abierta radiodifundida digital terrestre, expedida por la autoridad competente, y que se encuentren inscritos en el ROTDT.

ARTÍCULO 6.11.2.2. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE LOS RITDT. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez remitidas las solicitudes de los RITDT conforme con lo establecido en el ARTÍCULO 6.11.2.1. de la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 11 del TÍTULO VI, el Administrador de los Recursos de Identificación se pronunciará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la solicitud, para lo cual se determinará la pertinencia o no de la asignación mediante el siguiente procedimiento:

ARTÍCULO 6.11.2.3. INCLUSIÓN DE OPERADORES DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE EN EL ROTDT. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Los Operadores de televisión abierta radiodifundida digital terrestre deberán registrarse ante el Administrador de los Recursos de Identificación para poder solicitar los recursos asociados a dichas redes y servicios. Al momento de solicitar su inscripción en el ROTDT deberán suministrar, a través de los medios que se dispongan para tal fin por el Administrador de los Recursos de Identificación, la siguiente información:

ARTÍCULO 6.11.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LOS RITDT. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar los RITDT asignados conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8 de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario

6.11.2.2.1. Se verific requisitos establecid TÍTULO VI. En caso

6.11.2.3.1. Razón So

ARTÍCULO 6.11 de la Resolución asignados, será observancia de l

6.11.3.2.1. Cuando en el numeral 6.1.1 TÍTULO VI.

incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.11.3.1 de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 11 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

ARTÍCULO 6.11
Resolución 5968
de los Recursos
Operadores asig
el reporte de ir
REPORTES DE
dispuestos para

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 7.2.1.1. OBJETO. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 8.1.1.1. OBJETO. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO VIII tiene por objeto definir las condiciones de acceso y uso por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones a la red interna de telecomunicaciones ubicada en los bienes inmuebles. (Resolución CRC 34

ARTÍCULO 8.1.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO VIII aplica al propietario, poseedor o tenedor de los bienes inmuebles en los cuales se encuentran ubicadas las redes internas de telecomunicaciones y a la persona natural o jurídica encargada de su administración o facultada para ejercer actos de disposición sobre los mismos. Igualmente aplica a acceder y hacer uso servicios públicos de

ARTÍCULO 8.1.2.1. CONDICIONES DE ACCESO Y USO DE LAS REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de acceder y usar la red interna de telecomunicaciones para brindar servicios de telecomunicaciones a los usuarios, siempre y cuando resulte técnicamente viable. El acceso y uso de la red interna de telecomunicaciones por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones no involucra remuneración alguna.

Sólo en aquellos ev
equipos activos que
deberá pagar el cost

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 8.2.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> Expedir el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), contenido en el Anexo 8.1 del Título de Anexos, como un instrumento técnico – legal cuyo propósito es mejorar y masificar la cobertura de servicios de telecomunicaciones en el país a través del establecimiento de condiciones mínimas para el diseño y construcción de la infraestructura soporte de la red interna de telecomunicaciones, y de la red para el acceso al servicio de Televisión Digital Terrestre (TDT), en inmuebles cuyo uso sea vivienda y que respondan al régimen de copropiedad o propiedad horizontal de que trata la Ley 675 de 2001.

ARTÍCULO 8.2.
Resolución 6771
Internas de Tel
sometidos al rég
Ley 675 de 2001
vivienda, y que a
con licencia de c
cualquier proyec

ARTÍCULO 8.2.1.3. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN DEL RITEL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:> Las obligaciones a las que se refiere el presente Capítulo y el Anexo 8.1 del Título de anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, serán exigibles a partir del 1 de julio de 2019.

El mecanismo de la entrará en vigencia hasta que el país c Organismo Nacional Reglamento, o hasta

ARTÍCULO 8.2.2.1. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 5405 de 2018>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El CAPÍTULO 1 del TÍTULO IX aplica a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - en adelante PRST- y operadores de televisión por suscripción, en adelante OTVS, que operan en Colombia.

(Resolución CRC 45

ARTÍCULO 9.1.1.3. PRINCIPIOS APLICABLES A LA OBLIGACIÓN DE LA SEPARACIÓN CONTABLE. El esquema de contabilidad separada deberá ser implementado por parte de los PRST y/o OTVS con apego a los siguientes principios:

· **Libre y Leal comp** que permite la promo inversión actual y fut bajo precios de m cumplimiento de obli de los principios de infraestructuras y la

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.1.2.1. SUJETOS RESPONSABLES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5589 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los PRST y/o OTVS están obligados a adoptar esquemas de contabilidad separada en cumplimiento del numeral 19 del artículo 22, y del numeral 8 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, y a reportar estos esquemas de acuerdo con las condiciones de gradación y presentación establecidas en este Capítulo.

ARTÍCULO 9.1.2.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DETALLADA. **<Consultar régimen de transición del artículo 3>** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5589 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRST y/o OTVS sujetos a la obligación de separación contable detallada corresponderán a aquellos que de forma individual, o de forma agregada dentro de un mismo grupo empresarial, hayan generado un nivel de ingresos a nivel nacional igual o superior al valor equivalente a 1.658.000 smmlv causados por la prestación y/o provisión de los servicios minoristas y mayoristas incluidos como parte del Modelo de Separación Contable (MSC). Los PRST y/o OTVS que tengan al menos ese nivel de ingresos serán sujetos de las obligaciones de separación contable detallada a partir del año siguiente al año en que haya generado el nivel de ingresos correspondiente.

Todos los PRST y/ deberán regirse po establecidas en el Ca

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.1.2.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN SIMPLIFICADA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5589 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Los PRST y/o OTVS que no cumplan con el nivel de ingresos establecido en el artículo 9.1.2.3. del Capítulo 1 del Título IX, deben elaborar los formatos y el ejercicio de desagregación de ingresos y costos establecido en el Anexo 9.2 del Título de Anexos, atendiendo además las condiciones establecidas en el Anexo 9.3 del citado título. Los PRST y/o OTVS que no tengan el nivel de ingresos al que hace referencia el artículo 9.1.2.3 no deben presentar y reportar de manera periódica las obligaciones del Sistema de Información Detallada contenidas en este capítulo, aunque la CRC, conforme a lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, podrá requerir su presentación cuando lo considere necesario.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.1.2.5. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN Y REPORTE. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5589 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.1.2.7. VIGILANCIA Y CONTROL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5589 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> La verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Capítulo 1 del Título IX, así como en aquellas regulaciones de carácter general que sean expedidas por la CRC a efectos de la imposición de las metodologías de separación contable aquí estipuladas, corresponderá al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en ejercicio de las facultades legales establecidas en el artículo 63 de la Ley 1341 de 2009, y por la Autoridad Nacional de Televisión conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1507 de 2012, o la norma que la sustituya o modifique.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.2.1.1. ÁMBITO Y OBJETO DE LA APLICACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 12 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El CAPÍTULO 2 del TÍTULO IX tiene por objeto establecer los términos del esquema de separación contable, a cargo de los Operadores de Servicios Postales de Pago y del Operador Postal Oficial.

ARTÍCULO 9.2.1.2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA OBLIGACIÓN DE SEPARACIÓN CONTABLE. Los sujetos establecidos en el ARTÍCULO 9.2.1.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IX se someterán a los siguientes lineamientos generales:

9.2.1.2.1. Causalidad
realizarse a través d
variables que los ge
centros de costo, co

ARTÍCULO 9.2.1.3. NIVEL DE DESAGREGACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LOS OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO Y DEMÁS OBLIGADOS. Los Operadores de Servicios Postales de Pago y demás obligados, conforme el ARTÍCULO 9.2.1.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IX, deberán reportar por separado el segmento de operación correspondiente a los Servicios Postales de Pago, de los demás segmentos asociados a servicios ofrecidos en su portafolio, tanto en su balance general como en su estado de resultados.

(Resolución CRC 37

ARTÍCULO 9.2.2.1. DE LA SEPARACIÓN CONTABLE. <Numeración corregida por el artículo 8 de la Resolución 5226 de 2017> Los Operadores de Servicios Postales de Pago o los terceros intermediarios o comercializadores, conforme el ARTÍCULO 9.2.1.1 del Capítulo 2 del Título IX, deberán disponer de información contable separada con base en el requisito

(Resolución CRC 37

del reporte bajo segmentos de operación, debiendo aplicar para tal fin la Metodología de Costeo Basado en Actividades (ABC).

ARTÍCULO 9.2.
subrogado por e
En la aplicación
los Servicios Pos
comercializadore
a los estados de
los criterios de
justificación de l
las notas a los e

ARTÍCULO 9.2.2.3. COMPONENTES DEL MODELO ABC PARA LOS OPERADORES DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO Y TERCEROS OBLIGADOS. (Resolución CRC 37
<Numeración corregida por el artículo 8 de la Resolución 5226 de 2017> El modelo de costos ABC que deberán implementar los Operadores de Servicios Postales de Pago y terceros obligados por Capítulo 2 del Título IX deberá contener como componentes los respectivos recursos, direccionadores, actividades y segmentos de operación, de acuerdo con las condiciones particulares de prestación de sus servicios.

ARTÍCULO 9.2.
corregida por el
modelo de sepa
siguientes carac

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 9.2.2.6. IMPLEMENTACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 80 de la Resolución 5586 de 2019>

ARTÍCULO 10.1.1.1. INDICADORES SECTORIALES. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones adopta como indicadores sectoriales que miden el avance en la Sociedad de la Información los contenidos en el ANEXO 10.1 del TÍTULO DE ANEXOS.

Para efectos del C
criterios de eficiencia
evaluar el avance de
un seguimiento de
establecen los criteri

ARTÍCULO 10.1.1.2. MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Las mediciones que se hagan del desarrollo y avance en la Sociedad de la Información del país, deberán incorporar los indicadores sectoriales de eficiencia adoptados en el ANEXO 10.1 del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO 1. La
los indicadores sect
mismos puedan cons
entidades que la gen

ARTÍCULO 10.1.1.3. PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES SECTORIALES. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones efectuará la medición establecida en el ARTÍCULO 10.1.1.2 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO X con una periodicidad anual, con corte al 31 de diciembre de cada año. Los resultados serán divulgados durante el segundo trimestre de cada año.

La Comisión de Reg
necesidad de modific
ANEXOS TÍTULO X
internacionales y/o a
sector TIC que se
metodologías para e
los indicadores secto
ajuste se incorporará

ARTÍCULO 10.1.2.1. CRITERIOS DE EFICIENCIA. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El análisis de los resultados de la medición de los indicadores sectoriales establecidos en el ANEXO 10.1 del TÍTULO X ANEXOS, a nivel nacional y su comparación internacional, permitirá realizar un seguimiento a la eficiencia del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el país.

Para efectos de lo d
deberá entendida con
Información y las Co
de políticas y líneas
como necesarias pa
consumidores, donc
situaciones de comp

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 10.1.2.2. INCORPORACIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL. <Artículo subrogado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los indicadores sectoriales para medir el avance en la Sociedad de la Información, que se adoptan en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO X, hacen parte del Sistema Integral de Información que administra el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según lo dispuesto en el Parágrafo 2° del Artículo 15 de la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO 10.1.2.3. CRITERIO DE PERTINENCIA EN LA ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7009 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de actualizar los indicadores que miden los avances de la Sociedad de la Información, la CRC dará aplicación del criterio de pertinencia a partir de la verificación de cumplimiento de al menos uno de los siguientes presupuestos:

i) Si el indicador pe reportes de la Socie de Telecomunicacior

ARTÍCULO 11.1 regulaciones pre de carácter gene

ARTÍCULO 11.1.1.2. Además de los criterios señalados, no se dará aplicación a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 en el siguiente caso:

11.1.1.2.1. En la exp Colombia TIC -, trám

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Capítulo tiene por objeto determinar las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio como mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, con el objetivo de generar innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC gestionará las actividades que considere pertinentes con las demás autoridades en el desarrollo del Sandbox Regulatorio.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.5. FASES DE DESARROLLO DEL SANDBOX REGULATORIO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El Sandbox Regulatorio para la innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios de comunicaciones se desarrollará en cinco (5) fases: aplicación, evaluación, concertación, experimentación y salida.

ARTÍCULO 12.1.1.7. FASE DE EVALUACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la12.1.1.7.1 Innovació Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC realizará la evaluación dede la oferta disponibl las propuestas habilitadas, con el fin de determinar si el proyecto ingresa a la fase de experimentación establecida en el Artículo 12.1.1.11 de la Resolución CRC número 5050 de 2016. Dicha evaluación se realizará de conformidad con los criterios de selección que se definen a continuación y que deberán ser cumplidos en su totalidad:

ARTÍCULO 12.1.1.8. FASE DE CONCERTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de12.1.1.8.1 Definición la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC iniciará la concertaciónadmitidos en el San para la definición de riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito; plan de salida y protocolosmitigación, ii) las salv de recolección de información, con el fin de determinar mecanismos de mitigación de riesgospara medir el éxito d y monitoreo del proyecto. Dicha concertación incluirá los aspectos de las tres (3) etapas relacionadas en los siguientes numerales:

ARTÍCULO 12.1.1.9. AUTORIZACIÓN DE LA CRC. <Artículo modificado por el artículo 1 deEn ningún caso, las la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Mediante actos administrativosacto supondrán aut de carácter particular y concreto, la CRC autorizará a aquellos proveedores admitidos apruebas previsto en comenzar la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el artículo 12.1.1.11 de la Resolución CRC número 5050 de 2016. Dicha autorización se restringe al periodo de tiempo, geografía y demás condiciones particulares allí consignadas.

ARTÍCULO 12.1.1.10. ADECUACIONES PARA EXPERIMENTACIÓN. <Artículo modificado**PARÁGRAFO.** En c por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> En caso dedeberá solicitar la a que los proveedores autorizados requieran realizar adecuaciones para el inicio de ladicha ampliación del comercialización o utilización de los productos, servicios o soluciones en la fase de experimentación, deberán comunicarlo a la CRC. A partir de esta comunicación, dichos proveedores tendrán hasta tres (3) meses para realizar las adecuaciones que sean del caso. Este término se excluye de la duración de la fase de experimentación establecido en el Artículo 12.1.1.12 de la Resolución CRC número 5050 de 2016.

ARTÍCULO 12.1.1.11. FASE DE EXPERIMENTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1En caso de que se p
de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez culminada la faseexperimentación y p
de evaluación y definidos los riesgos, las salvaguardas y los indicadores de éxito, la CRCdesmontar dicha ex
notificará los actos administrativos particulares de autorización en los que se determine laesta Comisión, debe
forma de flexibilización de la regulación o las excepciones al marco regulatorio que tendrándentro de los quince
cada uno de los proyectos seleccionados. Una vez en firme el acto particular, losel asunto. Lo anteri
proveedores autorizados podrán iniciar la comercialización o utilización de sus productos,12.1.1.14 de la Reso
servicios o soluciones, lo que activará el protocolo de recolección de información definido en
el mismo.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.12. DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. <Artículo
modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:>
La duración de la fase de experimentación del Sandbox Regulatorio, de que trata el artículo
12.1.1.11 de la Resolución CRC número 5050 de 2016, será de hasta doce (12) meses
prorrogables, por una única vez, hasta por doce (12) meses adicionales, contados a partir de
la comunicación a la CRC del inicio de la comercialización o utilización de los productos,
servicios o soluciones por parte de los proveedores autorizados.

ARTÍCULO 12.1.1.13. EXTENSIÓN DEL PERIODO DE DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Hasta treinta (30) días antes de culminar la fase de experimentación, de que trata el artículo 12.1.1.11 de la Resolución CRC número 5050 de 2016, los proveedores autorizados podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio hasta por doce (12) meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para los productos, servicios o soluciones para los que se realizó la solicitud, y demás información recolectada para determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación e informará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio al proveedor autorizado.

La CRC otorgará la siguientes casos:

ARTÍCULO 12.1.1.14. FASE DE SALIDA. <Artículo modificado por el artículo 1 de la12.1.1.16.1 Finalizac Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Los proyectos autorizados podránde los servicios o prc optar por una de las siguientes opciones para salir de la fase de experimentación delcontarán con un per Sandbox Regulatorio: haya lugar.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.15. PROYECTO TRANSVERSAL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> El proyecto transversal es aquel que para su desarrollo implique la flexibilización de normatividad dentro del Sandbox Regulatorio que sea de competencia tanto de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 12.1.1.17. INFORME FINAL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 7243 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Durante los doce (12) meses siguientes a la finalización del periodo inicial de la fase de experimentación, la CRC publicará en su página web un informe final de la cohorte respectiva con las conclusiones y resultados del desarrollo del Sandbox Regulatorio.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 13.1.1.1. OBJETO. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 6128 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Capítulo tiene por objeto definir las tarifas minoristas para los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 14.1.1.1 OBJETO. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Título tiene por objeto reglamentar el diseño e implementación del Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, mediante el cual se difundirá la información sobre dicha desaparición, previa orden judicial o de autoridad competente, con el fin de apoyar su búsqueda y localización.

ARTÍCULO 14.1.2.1. ETAPAS DEL SISTEMA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes estará compuesto por las siguientes etapas:

Activación: Es el pr
en los criterios de a
concreto, si una alert

ARTÍCULO 14.1.3.1. FUNCIONES DEL AGREGADOR DE ALERTAS. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En el marco del Sistema de Alerta Nacional corresponde al Agregador de Alertas:

14.1.3.1.1. Implemer

ARTÍCULO 14.1.4.1. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En el marco del Sistema de Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles tendrán las siguientes obligaciones:

14.1.4.1.1. Difundir a
Alertas a través de
costos en que debar

ARTÍCULO 14.1.4.2. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EN LA DIFUSIÓN DE LA ALERTA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 6141 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Para la ejecución de las obligaciones a que hace referencia el artículo 14.1.4.1. de la presente resolución, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán:

14.1.4.2.1. Cumplir
22.268 y sus actuali
inglés).

ARTÍCULO 15.1.2.1. TRANSMISIÓN DE MENSAJES DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Comunidad Organizada podrá transmitir mensajes de interés para la comunidad por cualquiera de sus canales de producción propia, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

1. Emplear generado

ARTÍCULO 15.1.4.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán distribuir sin costo alguno a sus suscriptores la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional.

La distribución de la habilitación general p de televisión cerrada

ARTÍCULO 15.1.4.2. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LAS SEÑALES RADIODIFUNDIDAS DE LOS CANALES COLOMBIANOS POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN CERRADA. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Con independencia de las obligaciones propias del servicio de televisión por suscripción, los operadores de televisión por suscripción y comunitaria o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán asegurarse de no restringir de manera alguna la recepción de la totalidad de las señales de televisión analógica y/o digital radiodifundidas, ni afectar la infraestructura técnica de recepción dispuesta por el usuario para tal fin.

(Resolución CNTV 0

ARTÍCULO 15.1
<Artículo adicior
siguiente:> Los
cubrimiento o qu
radiodifusión de
elementos:

ARTÍCULO 15.2.2.1. ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los concesionarios del servicio público de televisión abierta, en todas las modalidades y niveles de cubrimiento o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán destinar un espacio al Defensor del Televidente.

PARÁGRAFO. Los designar conjuntame

ARTÍCULO 15.2.2.2. INTENSIDAD Y DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El espacio del Defensor del Televidente a que se refiere el artículo anterior deberá tener como mínimo una duración semanal (de lunes a domingo) de treinta (30) minutos. Este espacio podrá presentarse bajo el formato que determine el concesionario de televisión abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto y podrá ser radiodifundido en bloques de mínimo dos (2) minutos de duración.

La radiodifusión de e
las 07:00 y 21:00 hor

ARTÍCULO 15.2.2.3. DURACIÓN DEL ESPACIO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El día y horario de radiodifusión del o los espacios del Defensor del Televidente informado en su momento a la autoridad correspondiente, por los concesionarios o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, será fijo pero con un margen de flexibilidad de cinco (5) minutos de antelación o posterioridad con respecto a la hora señalada para su inicio.

PARÁGRAFO. Para
el televidente, se debe
quien este delegue.
televidente deba rea
especial en directo,
termine el señalado
no hace parte de la p
realización.

ARTÍCULO 15.2.2.5. INFORMACIÓN A LOS TELEVIDENTES SOBRE LOS MECANISMOS PARA RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los concesionarios de televisión abierta o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto deberán informar diariamente, en el horario comprendido entre las 19:00 y las 22:00 horas, los mecanismos con los que cuenta para la recepción de observaciones, comentarios, peticiones, quejas y reclamos, sobre la programación o su funcionamiento interno, por parte del televidente.

(Acuerdo CNTV 02 d

ARTÍCULO 15.2.2.6. DEFENSOR DEL TELEVIDENTE EN TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Cada concesionario, licenciatario y/o quien cuente con habilitación general deberá designar un Defensor del Televidente para la totalidad de la oferta televisiva digital, destinando un espacio en el canal principal digital en las condiciones previstas en los artículos anteriores, y/o en las normas que lo modifiquen, adicionen o deroguen.

PARÁGRAFO. <Par

ARTÍCULO 15.2.3.1. OBJETO DE LA PRESENTE SECCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Reglamentar la implementación de los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión, con el fin de cumplir los objetivos Constitucionales y Legales en relación con dicha población.

(Resolución ANTV 3

ARTÍCULO 15.2.3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La presente sección aplica a los concesionarios de espacios de televisión del Canal UNO, operadores del servicio de televisión abierta con cobertura nacional, regional y local, así como a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción en su canal de producción propia y quienes cuenten con habilitación general para tales efectos.

PARÁGRAFO 1o. P

por parte de las pers
del Congreso y los c
financieras, deberár
garantizan el acceso

ARTÍCULO 15.2.3.3. PRINCIPIOS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los principios que orientan la presente reglamentación son los establecidos en el artículo 13, artículo 47 y concordantes de la Constitución Política, las Leyes 182 de 1995, 324 de 1996, 335 de 1996, 361 de 1997, 680 de 2001, 982 de 2005, 1145 de 2007, 1346 de 2009, 1618 de 2013, y las demás que sean aplicables a las materias objeto de reglamentación.

(Resolución ANTV 3

ARTÍCULO 15.2.3.4. SISTEMAS O MECANISMOS DE ACCESO. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los sistemas que permiten el acceso a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión a las personas con discapacidad auditiva son:

a) Interpretación en l

ARTÍCULO 15.2.3.5. DEL CLOSED CAPTION. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El texto escondido o closed caption se emitirá a una velocidad razonable conforme a la escena emitida, debe ser totalmente legible y entendible, se utilizará el idioma oficial de Colombia y no se podrá utilizar para emitir publicidad, pero se podrá indicar el patrocinador del closed caption en las condiciones establecidas en el parágrafo segundo del artículo anterior.

Cuando se trate de aceptará que venga

ARTÍCULO 15.2.3.6. DEL INTÉRPRETE DE LA LEBGYA DE SEÑAS COLOMBIANA (LSC). <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El intérprete de la lengua de señas colombiana podrá ser parte del set del programa en el evento en que el formato del mismo así lo permita, en caso contrario deberá ser insertado en la imagen a través de un recuadro, rectángulo, ovalo, silueta o chroma key.

Para lo anterior, el
debe ser mínimo de
La imagen del intérp
lados, para facilitar
Señas en la pantalla
incluido, a criterio
encargado de su trar

ARTÍCULO 15.2.3.10. MEDIDAS DE IMPLEMENTACIÓN APLICABLEA LOS CONCESIONARIOS DE ESPACIOS DEL CANAL UNO. (Resolución ANTV 3
<Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los concesionarios de espacios de televisión abierta del Canal Uno establecerán acuerdos entre estos para determinar la manera de cumplir a cabalidad con la obligación de implementar el sistema de acceso en los términos de la presente resolución.

ARTÍCULO 15.2.3.12. MEDIDAS A CARGO DEL DEFENSOR DEL TELEVIDENTE. (Resolución ANTV 3
<Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los defensores del televidente propenderán por garantizar los derechos a la población con discapacidad auditiva, para lo cual por lo menos una (1) vez cada semestre, durante el espacio asignado indicarán sí durante el semestre se presentaron peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con el objeto de la presente sección, y las respuestas dadas a los peticionarios o quejosos; así mismo informarán las acciones desarrolladas por el operador de Televisión Abierta o quien cuente con habilitación general para tal efecto para el cumplimiento de las medidas de implementación de sistemas de acceso.

ARTÍCULO 15.2
LOS SISTEMAS
adicionado por
En los program
mecanismos de
emisiones del pr

ARTÍCULO 15.2.3.14. MEDIDAS DE NO RESTRICCIÓN A TRAVÉS DE TELEVISIÓN CERRADA. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión cerrada, por suscripción y comunitaria sin ánimo de lucro o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, no podrán restringir, modificar, ni desactivar los sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva incluida en las señales de los canales colombianos de televisión abierta y de los canales de interés público así establecidos en la regulación vigente. La transgresión a esta prohibición será investigada y sancionada de conformidad con la normatividad aplicable a su respectiva modalidad.

(Resolución ANTV 3

ARTÍCULO 15
IMPLEMENTAC
la Resolución 62
para evaluar los
la implementació

ARTÍCULO 15.2.3.17. ACEESO DE POBLACIÓN SORDA E HIPOACÚSICA EN TDT. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La programación abierta radiodifundida en el canal digital principal deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos anteriores y/o en las normas que los modifiquen, adicionen o deroguen.

De manera adiciona
deberán cumplir, en
anteriores y/o en las

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 15.2.3.18. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CLOSED CAPTION. <Artículo adicionado por el artículo 8 de la Resolución 7276 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Los concesionarios de espacios de televisión del Canal UNO, operadores del servicio de televisión abierta con cobertura nacional, regional y local adoptarán las tablas de control de aspecto contenidas en estándares internacionales compatibles con la señal analógica y la señal digital. La alineación del texto podrá variar durante la transmisión del programa en el cual se haya incluido, a criterio del operador, concesionario o quien cuente con habilitación general encargado de su transmisión.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 15.3.2.1. PLAN DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LA TDT. <Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 7348 de 2024>

ARTÍCULO 15.4.1.2. TRANSMISIÓN DE EVENTOS DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD.(Acuerdo CNTV 3 de <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con lo previsto en la presente sección, la CRC podrá declarar un evento como de interés para la comunidad a nivel nacional, regional o local, de oficio o a solicitud efectuada por alguna persona natural o jurídica, pública o privada.

ARTÍCULO 15.4.1.3. EFECTOS DE LA DECLARATORIA DE UN EVENTO COMO DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La declaratoria de un evento como de interés para la comunidad por parte de la CRC, implicará la posibilidad de que los operadores, concesionarios y quienes cuenten con habilitación general de que trata la presente sección puedan acceder en igualdad de condiciones a la negociación de dichos derechos.

Cuando los derechos un solo operador, cc aplicable cuando haga uso solamente

ARTÍCULO 15.4.1.4. CRITERIOS PARA LA DECLARATORIA DE UN EVENTO COMO DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Para la declaratoria de un evento como de interés para la comunidad, la CRC tendrá en cuenta entre, otros, los siguientes criterios:

1. Que el evento s
sociales;

ARTÍCULO 15.5.1.1. PROHIBICIONES. <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 7348 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Las siguientes conductas están prohibidas para los licenciatarios de televisión local sin ánimo de lucro o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto:

1. Transmitir mensaj
aplicable o en la regl

ARTÍCULO 15.6.1.2. REPORTES. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución Los trimestres que d
6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los concesionarios de televisión abierta o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto deberán remitir a la CRC los reportes que se soliciten para efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que les corresponde, en los formatos que la entidad suministre para el efecto.

ARTÍCULO 15.7.1.1. CONTROL POSTERIOR. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la(Acuerdo CNTV 24 d Resolución 6261 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC ejercerá el control posterior sobre el contenido de la programación y los anuncios comerciales. La transgresión de las disposiciones establecidas en la ley y en la presente resolución, dará lugar a las sanciones correspondientes.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 15.7.1.2. ARCHIVOS FÍLMICOS EN ESTACIONES LOCALES. <Artículo derogado por el artículo 10 de la Resolución 6607 de 2022>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 15.7.1.4. ARCHIVOS FÍLMICOS EN TV SIN ÁNIMO DE LUCRO. <Artículo derogado por el artículo 10 de la Resolución 6607 de 2022>

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 15.8.1.2. ARCHIVOS AUDIOVISUALES EN TELEVISIÓN COMUNITARIA. <Artículo subrogado por el artículo 6 de la Resolución 6607 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos del control a cargo de las autoridades correspondientes, las Comunidades Organizadas licenciatarias del servicio de Televisión Comunitaria deberán mantener por seis (6) meses la grabación de la totalidad del material audiovisual emitido en el canal comunitario, la cual podrá ser consultada o solicitada por parte de dichas autoridades en cualquier momento.

ARTÍCULO 16.1.1.2 SINCRONIZACIÓN DE RELOJES. <Artículo adicionado por el artículo 3<Acuerdo CNTV 2 de de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los relojes de los operadores deberán estar sincronizados con la hora legal colombiana, certificada por la autoridad competente.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.1.1.3 CÓDIGO DE AUTORREGULACIÓN. <Artículo NULO>

ARTÍCULO 16.1.2.1 TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE.<Acuerdo CNTV 2 de
<Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Con el fin de mantener el sector actualizado con el desarrollo de los servicios y avances tecnológicos, se establece la clase del servicio de televisión denominada Televisión Abierta Radiodifundida Digital, la cual llega al usuario desde la estación transmisora por medio del espectro electromagnético propagándose sin guía artificial, en donde el canal radioeléctrico se podrá multiplexar de manera que el operador puede emitir diferente programación para diferentes usuarios en el territorio nacional, en desarrollo de los beneficios que ofrece la tecnología digital.

ARTÍCULO 16.1.2.2 REGLAMENTACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la<Acuerdo CNTV 4 de Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones reglamentará todos los aspectos relacionados con la implementación del estándar digital terrestre actualizado a DVB-T2 en Colombia.

ARTÍCULO 16.1.2.3 GRATUIDAD EN EL SERVICIO. <Artículo adicionado por el artículo 3<Acuerdo CNTV 8 de de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Televisión Digital Terrestre será gratuita y los operadores de televisión abierta deberán brindar sin costo y de manera simultánea la oferta de contenidos que se emitan bajo el sistema analógico.

ARTÍCULO 16.1.2.4 PORCENTAJE DE GRATUIDAD. <Artículo adicionado por el artículo 3<Acuerdo CNTV 2 de de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Por lo menos el 50% de la totalidad de la oferta televisiva anual radiodifundida en los subcanales digitales deberá ser libre y gratuita. En la porción del múltiplex digital correspondiente al canal principal, el 100% de la programación ofrecida deberá ser libre y gratuita. Se exceptúa la televisión local sin ánimo de lucro.

ARTÍCULO 16.1.2.5 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS SEÑALES DIGITALES.<Acuerdo CNTV 2 de <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las características técnicas de las señales digitales de televisión a radiodifundir, entre otras, se encuentran establecidas en el Título V de la presente resolución.

ARTÍCULO 16.1.3.1 OBJETO Y FUNCIONES. <Artículo subrogado por el artículo 6 de laPara desarrollo de su
Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los canales regionales tendrán a su cargo la prestación directa del servicio público de televisión en las diferentes regiones, en consecuencia, serán programadores, administradores y operadores del canal, en la frecuencia o frecuencias asignadas.

ARTÍCULO 16.1.4.1 DERECHOS DE AUTOR. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la<Acuerdo CNTV 24 d Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación del servicio de televisión en el nivel local, los operadores que reciban y distribuyan señales codificadas, deberán acreditar ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la autorización por parte de los titulares de los derechos de autor y derechos conexos para el uso de la programación que emitan.

ARTÍCULO 16.1.4.2 OPERACIÓN DE LA ESTACIÓN LOCAL. <Artículo adicionado por el<Acuerdo CNTV 24 d artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las estaciones que cubran el nivel local de televisión serán operadas directamente por el operador.

ARTÍCULO 16.1.4.3 PRODUCCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN. <Artículo adicionado por el<Acuerdo CNTV 24 d artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio público de televisión en el nivel local, podrán producir directamente o contratar con terceros la realización de su programación.

ARTÍCULO 16.1.5.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de laa) Los licenciatarios Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones contenidas enlicencias expedidas l el presente Título, relacionadas con el servicio de televisión local sin ánimo de lucro se aplican a:

ARTÍCULO 16.1.5.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN LOCAL SIN ÁNIMO DE LUCRO. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El servicio de televisión local sin ánimo de lucro se prestará mediante radiodifusión terrestre y abierta y sus señales deberán ser recibidas libremente por cualquier persona ubicada en el área de servicio de la estación, dentro de un área geográfica continua, siempre y cuando esta no supere el ámbito del mismo municipio o distrito, área metropolitana, o asociación de municipios, de conformidad con las políticas de uso del espectro que definan la Agencia Nacional del Espectro y el Ministerio de Tecnologías de la

PARÁGRAFO 1o. P
oacto o conducta er
propósito de distribui

Información y las Comunicaciones en el ámbito de sus facultades.

ARTÍCULO 16.
Resolución 6383
ánimo de lucro
contribuciones
definidas así:

ARTÍCULO 16.1.5.4 REINVERSIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución<Acuerdo CNTV 3 de
6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión local
sin ánimo de lucro deberán reinvertir, en todos los casos, los recursos que obtengan en el
adecuado funcionamiento, mejoramiento de equipos, la renovación tecnológica y el
fortalecimiento de programación que se emita a través del canal y en general, en inversiones
que garanticen la adecuada continuidad en la prestación del servicio y en el desarrollo de los
fines y principios del servicio.

ARTÍCULO 16.1.5.5 OBLIGACIONES. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la1. Garantizar la ad
Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El operador de televisión local sinservicio.
ánimo de lucro debe cumplir, entre otras, las siguientes obligaciones:

ARTÍCULO 16.1.5.6 ANEXO TÉCNICO. <Artículo adicionado por el artículo 3 de laPara la implementa
Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El operador debe presentar elradiodifundida digital
estudio técnico para la instalación de la nueva estación o modificación de una estación en
operación, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Utilización de las
Frecuencias o en la normatividad que lo modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 16.1.6.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la<Resolución ANTV 2
Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones contenidas en
la presente resolución asociadas a la operación y explotación del servicio de televisión por
suscripción, aplican a todos los operadores de este servicio, independientemente de la
tecnología empleada.

ARTÍCULO 16.1.6.2 OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN EN MUNICIPIOS ATENDIDOS. <Resolución ANTV 2 <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En todos los casos en que haya cese de operaciones en un municipio, el operador deberá avisar a sus usuarios sobre la imposibilidad de continuar prestando el servicio, con una anticipación mínima de un (1) mes al cese de operación, sin perjuicio del cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de los derechos de los usuarios.

ARTÍCULO 16.1.6.3 PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS. <Artículo<Resolución ANTV 2 adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán mantener a disposición del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces, la documentación que acredite el cumplimiento de las disposiciones que regulan y protegen los derechos de autor y conexos.

ARTÍCULO 16.1.6.4 FUNCIÓN SOCIAL. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores prestarán el servicio en forma gratuita a las entidades sin ánimo de lucro beneficiarias de la función social a la entrada en vigor de la Resolución ANTV 26 de 2018.

Los beneficiarios act deberán ser reempla

ARTÍCULO 16.1.6.5 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión por suscripción podrán celebrar contratos de agencia comercial bajo las normas del Capítulo V del Código de Comercio o de comercialización con terceros, siempre que tales contratos se circunscriban a su objeto y se enmarquen dentro de la naturaleza propia de dicho tercero y no impliquen la cesión al comercializador de la operación y explotación del servicio.

Los operadores deb
Ellas agencias con las
con terceros, indican

ARTÍCULO 16.1.6.6. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN CON TECNOLOGÍA SATELITAL. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las señales de televisión satelital directa al hogar solo podrán ser recibidas para el uso exclusivo y privado del receptor autorizado de dicha señal, quedando expresamente prohibido al usuario del servicio, su distribución a terceros.

La prestación del s
derechos que señale
para el servicio de t
que esta determine.

ARTÍCULO 16.1.7.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la<Resolución ANTV 6
Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones contenidas en la presente sección aplican a las comunidades organizadas prestadoras del servicio de televisión comunitaria.

ARTÍCULO 16.1.7.2 INEXISTENCIA DE ÁNIMO DE LUCRO. <Artículo adicionado por el<Resolución ANTV 6
artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con la naturaleza de la modalidad del servicio de televisión comunitaria, ninguna persona natural o jurídica directa o indirectamente podrá lucrarse con la prestación del servicio público de televisión llevado a cabo por las comunidades organizadas.

ARTÍCULO 16.1.7.3 PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA. <Artículo adicionado por el<Resolución ANTV 6
artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La red de distribución podrá ser propiedad de la Comunidad Organizada o podrá ser contratada con proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, debidamente inscritos en el registro TIC.

ARTÍCULO 16.1.7.4 DERECHOS DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS. <Artículoa) A la prestación de
adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>
Las Comunidades Organizadas que presten el servicio de Televisión Comunitaria, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente resolución tendrán los siguientes derechos:

ARTÍCULO 16.2.1.1 ENCADENAMIENTO DE LAS ESTACIONES LOCALES. <Artículo<Acuerdo CNTV 24 c adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las estaciones locales con ánimo de lucro podrán encadenarse para transmitir la misma programación hasta un 75% del tiempo de transmisión total.

ARTÍCULO 16.2.1.2 ENCADENAMIENTO A NIVEL REGIONAL. <Artículo adicionado por el<Acuerdo CNTV 24 c artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los licenciatarios de televisión local sin ánimo de lucro podrán encadenarse a nivel regional para transmitir eventos cívicos, culturales o deportivos de carácter ocasional y de interés para sus comunidades, sin necesidad de tramitar autorización alguna ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

ARTÍCULO 16.2.1.3 ENCADENAMIENTO DE SEÑALES INTERNACIONALES. <Artículo<Acuerdo CNTV 3 de adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las estaciones de televisión local sin ánimo de lucro no podrán encadenarse ni enlazar su señal con la emisión de señales internacionales para transmisión simultánea de programación.

ARTÍCULO 16.3.1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de laEl servicio de televis Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La presente sección aplica a latelevisión radiodifunc prestación del servicio público de televisión en el nivel de cubrimiento local con ánimo de lucro.

ARTÍCULO 16.3.1.2 NORMAS TÉCNICAS. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la<Acuerdo CNTV 24 c Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Son todos aquellos parámetros técnicos esenciales tales como la potencia de operación, la frecuencia de operación, la ubicación y altura de la antena entre otros, que las estaciones locales de televisión deberán cumplir con el propósito de contar con mecanismos de control y supervisión que garanticen la operación de dichas estaciones. Dichas normas serán expedidas por la Agencia Nacional del Espectro.

ARTÍCULO 16.3.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LA SEÑAL. <Artículo adicionado por el artículo 3**PARÁGRAFO 1o.** La de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de RegulaciónTecnologías de la de Comunicaciones adoptará las medidas necesarias para la implementación de nuevasexistente. tecnologías en la prestación de los servicios de televisión local, sin perjuicio de las facultades de otras autoridades en la materia. La distribución de señales locales con ánimo de lucro se hará utilizando el espectro radioeléctrico.

ARTÍCULO 16.3.1.4 SISTEMAS DE PRODUCCIÓN, POSTPRODUCCIÓN Y EMISIÓN.<Acuerdo CNTV 24 d <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Las estaciones de televisión local con ánimo de lucro deberán contar con los equipos de producción, postproducción y emisión necesarios para obtener una buena calidad de la señal, así como la infraestructura física necesaria para lograr un buen desempeño de todos los equipos involucrados en llevar la señal a los televidentes.

ARTÍCULO 16.3.2.1 SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE VIDEO. <Artículo adicionado por el<Acuerdo CNTV 8 de artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El sistema de codificación de video se basará en la norma internacional de telecomunicaciones de la Recomendación UIT-T H.264 "Codificación de video avanzada para servicios audiovisuales genéricos" equivalente a la Norma ISO/IEC 14496-10, comúnmente denominada H.264/MPEG-4 AVC o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 16.3.2.2 PLANIFICACIÓN DE FRECUENCIAS. <Artículo adicionado por el**PARÁGRAFO 1o.** L artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El servicio deradiodifundida digital televisión abierta radiodifundida digital terrestre TDT se prestará en canales radioeléctricos,espectro radioeléctri configurados en múltiplex digitales, en las bandas atribuidas para el servicio de televisión y en las frecuencias definidas por las autoridades competentes.

ARTÍCULO 16.3.2.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL PERÍODO DE TRANSICIÓN.<Acuerdo CNTV 2 de <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida deberán emitir el canal de televisión abierta radiodifundida analógica de manera simultánea y en horario coincidente, con el canal de televisión abierta radiodifundida digital, hasta la fecha del apagón analógico o hasta la fecha de finalización de sus emisiones en tecnología analógica, según la condición que primero se presente.

ARTÍCULO 16.3.2.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LOS OPERADORES LOCALES SIN ÁNIMO DE LUCRO. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Cada uno de los operadores locales sin ánimo de lucro accederá, por lo menos, a una porción de un múltiplex, que será definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones o la entidad que haga sus veces, caso en el cual se entenderá para todos los efectos, que la misma corresponde a la porción del múltiplex denominada Canal Principal Digital.

Con el propósito de servicio, las emisione locales sin ánimo Tecnologías de la I mediante el acto adr

ARTÍCULO 16.4.1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS FRANJAS DE AUDIENCIA. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:>

Entre las 05:00 y la

infantil.

Las franjas de audiencia se clasifican en infantil, adolescente, familiar y adulta.

ARTÍCULO 16.4.1.2 CLASIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los programas de televisión se clasifican de la siguiente manera:

a) Infantil:

ARTÍCULO 16.4.1.3 ADECUACIÓN A LA AUDIENCIA. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> El contenido de la programación y el tratamiento de su temática deberá ajustarse a las franjas de audiencia y a la clasificación de la programación.

Las imágenes, escer
público adulto no po
Las promociones de
emitidas en program
familiares siempre q
promociones se ajus
todo caso, en las pr
fuerte u ofensivo, pr
escenas que inciten

ARTÍCULO 16.4.1.4 TRATAMIENTO DE LA VIOLENCIA. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> En la programación infantil no se podrá transmitir contenidos violentos.

En la programación
pero la violencia no
su contenido; a men
podrá presentar pri
repeticiones sucesiva

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.1.5 APOLOGÍA A LA VIOLENCIA. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> En ninguna franja se podrá mostrar la violencia para hacer apología a ella.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.1.7 COMERCIALIZACIÓN DE ALGUNOS PRODUCTOS. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> En ninguna franja de la programación se podrá anunciar armas de fuego, juegos, juguetes o implementos bélicos.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.1.9 PROHIBICIÓN DE PORNOGRAFÍA. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Se prohíbe la emisión de la pornografía en toda la programación.

ARTÍCULO 16.4.1.11 RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LAPARÁGRAFO. De c
PROGRAMACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. Elde la Ley 182 de 1
nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión abierta y elcontenidos. Bajo est
concesionario de espacios de televisión en el canal nacional de operación pública deberánfrente a los mismos.
determinar la programación de los canales y serán los únicos responsables ante la Comisión
de Regulación de Comunicaciones por los contenidos emitidos.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.1.12 PROGRAMACIÓN DE PRODUCCIÓN NACIONAL Y EXTRANJERA. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de la contabilización de los porcentajes de producción nacional y extranjera consagrados en el artículo 33 de la Ley 182 de 1995, modificado por el artículo 4o de la Ley 680 de 2001, se tendrá en cuenta cada programa como una unidad, sin incluir la publicidad inserta".

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.1.13. PATRIMONIO AUDIOVISUAL COLOMBIANO. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Con el fin de contribuir con la conservación del patrimonio audiovisual colombiano, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de cada año, cada operador y concesionario de espacios de televisión informará a la Comisión de Regulación de Comunicaciones el material audiovisual archivado en el año inmediatamente anterior y su ubicación.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.2.2 RETRANSMISIONES DE SEÑALES DE TERCEROS. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores podrán retransmitir como programación habitual, exclusivamente en los subcanales, señales de televisión provenientes del exterior cuya titularidad corresponda a un tercero sin perjuicio de lo previsto en materia de cesión a terceros de la explotación de porciones del espectro asignado.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.3.1 OBJETIVOS DE LA PROGRAMACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión abierta local harán énfasis en una programación de contenido social y comunitario; las comunidades organizadas tendrán el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales e institucionales.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.3.3 FRANJAS DE AUDIENCIA. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Conforme a la naturaleza de la audiencia habitual, y en atención a sus necesidades y derechos, se establecen las siguientes franjas: infantil, de adolescentes, familiar y adultos, las cuales se regirán por lo establecido en los artículos 16.4.1.1 y 16.4.1.2 de la presente resolución.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.4.1 OBLIGACIONES DE EMISIÓN DE PROGRAMACIÓN. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de la televisión abierta local sin ánimo de lucro deberán cumplir los porcentajes de programación nacional exigidos en la ley y, dentro de ellos, mínimo el 20% debe corresponder a programación nacional de producción propia.

ARTÍCULO 16.4.5.2 PROGRAMACIÓN ESPECIAL PARA ADULTOS. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión por suscripción se obligan a que los contenidos de pornografía se emitan en los siguientes términos:

Los contenidos espe
acceda a estos prog
bajo demanda) o cu
señal.

ARTÍCULO 16.4.5.3 CANALES TEMÁTICOS SATELITALES. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Con el objeto de fomentar la industria de televisión colombiana, los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán incluir dentro de su parrilla de programación como mínimo cinco (5) canales temáticos de origen nacional, de conformidad con lo establecido en la presente resolución. Quedarán exentos del cumplimiento de la obligación establecida en el presente artículo aquellos operadores que cuenten con el canal de producción propia de que trata el artículo 16.4.8.1 de la presente resolución, siempre que en el mismo se emitan mínimo cinco (5) horas diarias de programación nacional propia.

PARÁGRAFO. Si la
inferior a cinco (5), l
obligación de incluir
registro.

ARTÍCULO 16.4.6.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE PROGRAMACIÓN. <ArtículoAdicionalmente, pod subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:>codificadas de telev Las Comunidades Organizadas prestadoras del servicio de Televisión Comunitaria deberánconexos sobre las m garantizar a sus asociados la recepción de la señal principal de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional, regional y local que se sintonicen exclusivamente en el área de cobertura del operador de televisión comunitaria. Así mismo, deben distribuir obligatoriamente los canales a que se refieren el artículo 19 de la Ley 335 de 1996 o el que haga sus veces, y las normas correspondientes de la presente resolución, con estricta sujeción a la normatividad y reglamentación aplicables; y en adelante aquellas señales de interés público que defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

ARTÍCULO 16.4.6.3 CANAL COMUNITARIO. <Artículo subrogado por el artículo 7 de laa) Las Comunidades Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Toda Comunidad Organizada quehoras semanales. preste el servicio de Televisión Comunitaria deberá emitir un Canal Comunitario, el cual debe cumplir con un tiempo mínimo de programación basado en la producción propia de acuerdo con la siguiente distribución:

ARTÍCULO 16.4.8.1 CANAL DE PRODUCCIÓN PROPIA. <Artículo modificado por elLos operadores deb artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Con el objeto decanal, indicando el g fomentar la industria de televisión colombiana, los operadores del servicio de televisión por suscripción podrán producir y emitir un canal de producción nacional propia. Se entiende por producción propia aquellos programas realizados directamente por el operador o contratados con terceros, mas no la retransmisión de canales con programación nacional.

ARTÍCULO 16.4.8.2 OBLIGACIONES PARA LOS CANALES DE PRODUCCIÓN PROPIA. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de televisión por suscripción que emitan canales de producción propia deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

a) Derecho a la rect
emitan canales de p
persona natural o ju
buen nombre u otro
inexactas, injuriosas
pueda perjudicarlo, c
que lo modifique, adi

ARTÍCULO 16.4.9.4 DE LOS REQUISITOS A LOS QUE DEBE SUJETARSE LA PRESENTACIÓN DE LOS ESPACIOS INSTITUCIONALES. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Con excepción de los espacios de que tratan los artículos 16.4.9.8 y 16.4.9.11 de la presente resolución, los espacios institucionales se someterán a los siguientes requisitos:

a) La presentación d
comerciales de los
16.4.9.7 de la preser

ARTÍCULO 16.4.9.8 ESPACIOS INSTITUCIONALES ESPECIALES. <Artículo subrogadoa) Partidos Político por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Dentro depolíticos -incluyendo los espacios institucionales señalados en el artículo anterior, se encuentran los siguientes: en el artículo 13 de l

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.4.9.21 REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS ESPACIOS INSTITUCIONALES PARA LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. <Artículo subrogado por el artículo 7 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> El artículo 16.4.9.4 de la presente resolución no tiene aplicación en el caso de la transmisión de los mensajes en los espacios institucionales determinados para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

ARTÍCULO 16.5.1.1 ADECUACIÓN DE LOS ANUNCIOS A FRANJA DE AUDIENCIA. En la franja familiar s
<Artículo adicionado por el artículo 9 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es ely contenido se adecu
siguiente:> La publicidad en televisión abierta nacional deberá responder, según su contenido y tratamiento, a las franjas de audiencia en que se presenten. No se podrán transmitir en la franja infantil anuncios comerciales de producciones cinematográficas o de programas de televisión clasificados para mayores de edad o cuya temática sea apta solo para la franja de adultos, o que se encuentren ubicados en la franja de adultos.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.5.2.1 AUTORIZACIÓN DE FINANCIAMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los programas de Señal Colombia podrán recibir aportes, colaboraciones, auspicios y patrocinios de conformidad con la reglamentación que se establece en la presente sección.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.5.2.3 AUSPICIO. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Se entiende por auspicio la contribución que se efectúa a Señal Colombia para que se produzca un programa específico o para que se adquieran los derechos de transmisión.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 16.5.2.5 PATROCINIO. <Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Se entiende por patrocinio la contribución que se efectúe a Señal Colombia para la emisión de uno o varios programas o secciones de este, o estos, que hayan sido producidos, o cuyos derechos de emisión ya hayan sido adquiridos.

ARTÍCULO 16.6.1.1 PROGRAMAS DE INTERÉS PÚBLICO Y SOCIAL. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá declarar de interés público y social un evento o programa de televisión, a nivel nacional, regional, local o comunitario, de oficio o a solicitud de alguna persona.

La radiodifusión de operador de televisió

ARTÍCULO 16.6.1.2 RESERVA DEL DERECHO DE UTILIZACIÓN EXTRAORDINARIA DE LOS ESPACIOS DE TELEVISIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 6383 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Comunicaciones se reserva el derecho de utilizar en el momento que lo estime conveniente, para transmitir eventos especiales de interés público y social, los espacios que considere necesarios en las estaciones locales.

Estas transmisiones desplazando prograr transmisión podrá ha

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 17.1.1.1. OBJETO. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Capítulo tiene por objeto determinar las condiciones generales para la aplicación del Sandbox Regulatorio como mecanismo alternativo de regulación basado en la experimentación monitoreada, con el objetivo de generar innovación en Contenidos Audiovisuales.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 17.1.1.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> En virtud del principio de coordinación de las actuaciones y procedimientos administrativos, la CRC gestionará las actividades que considere pertinentes con las demás autoridades en el desarrollo del Sandbox Regulatorio.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 17.1.1.5. FASES DE DESARROLLO DEL SANDBOX REGULATORIO. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El Sandbox Regulatorio para la innovación en Contenidos Audiovisuales se desarrollará en cuatro (4) fases: aplicación, evaluación, experimentación y salida.

ARTÍCULO 17.1.1.7. FASE DE EVALUACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La CRC realizará la evaluación de las propuestas habilitadas, con el fin de determinar si el proyecto ingresa a la fase de experimentación establecida en el de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha evaluación se realizará de conformidad con los criterios de selección que se definen a continuación y que deberán ser cumplidos en su totalidad:

17.1.1.7.1. Innovació
de la oferta disponibl

ARTÍCULO 17.1.1.8. DEFINICIÓN DE RIESGOS, SALVAGUARDAS E INDICADORES DE ÉXITO. Los proponentes admitidos en el Sandbox Regulatorio deberán determinar: i) los riesgos del proyecto y su mitigación, ii) las salvaguardas para proteger a los usuarios involucrados, y iii) los indicadores para medir el éxito del proyecto, de la siguiente manera:

i) El proyecto debe desarrollo, así como afectación a los me proponente que est estarán sujetas a e proveedor al que se deberá responder experimentación.

ARTÍCULO 17.1.1.10. PROTOCOLOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Los proponentes admitidos, en concertación con la CRC, establecerán los protocolos de recolección de información de la fase de experimentación de cada proyecto. Estos protocolos de recolección de información determinarán el medio y la periodicidad de la recolección, la cantidad, confidencialidad y monitoreo de la información, las partes que tendrán acceso a la información que se recolecte y demás condiciones que deberán cumplir tanto los proponentes admitidos como la CRC.

En virtud del principi la CRC informará a l considere pertinente inicio de la fase de e

ARTÍCULO 17.1 de la Resoluci administrativos d admitidos a com de la Resolución geografía y dem

ARTÍCULO 17.1.1.13. FASE DE EXPERIMENTACIÓN. Una vez culminada la fase de evaluación y definidos los riesgos, las salvaguardas y los indicadores de éxito, la CRC notificará los actos administrativos particulares de autorización en los que se determine la forma de flexibilización de la regulación o las excepciones al marco regulatorio que tendrán cada uno de los proyectos seleccionados. Una vez en firme el acto particular, los proveedores autorizados podrán iniciar la comercialización o utilización de sus productos, servicios o soluciones, lo que activará el protocolo de recolección de información definido en el mismo.

En caso de que se p experimentación y p desmontar dicha ex esta Comisión, debe dentro de los quince el asunto. Lo anter Resolución CRC 505

ARTÍCULO 17.1.1.15. EXTENSIÓN DEL PERIODO DE DURACIÓN DE LA FASE DE EXPERIMENTACIÓN. Hasta treinta (30) días hábiles antes de culminar la fase de experimentación, de que trata el de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores autorizados podrán solicitar la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio hasta por doce (12) meses adicionales para continuar con esta fase. La CRC analizará los indicadores de éxito definidos para los productos, servicios o soluciones para los que se realizó la solicitud, y demás información recolectada para determinar la necesidad de extensión de la fase de experimentación e informará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, la autorización o no de la extensión del periodo de duración del Sandbox Regulatorio al proveedor autorizado.

La CRC otorgará la siguientes casos:

ARTÍCULO 17.1
Resolución 7018
optar por una
Sandbox Regula

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 17.1.1.17. PROYECTO TRANSVERSAL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El proyecto transversal es aquel que para su desarrollo implique la flexibilización de normatividad dentro del Sandbox Regulatorio que sea de competencia tanto de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC.

Notas de Vigencia

ARTÍCULO 17.1.1.19. INFORME FINAL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 7018 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Durante los doce (12) meses siguientes a la finalización del periodo inicial de la fase de experimentación, la CRC publicará en su página web un informe final de la cohorte respectiva con las conclusiones y resultados del desarrollo del Sandbox Regulatorio.

ARTÍCULO 1.1.1. OBJETO. <Artículo modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Título tiene por objeto establecer el reporte de información periódica a la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores de servicios postales. Lo anterior, sin perjuicio de la información que de manera específica y no periódica solicite la CRC en ejercicio de las funciones señaladas en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 12 y el numeral 7 de artículo 20 de la Ley 1369 de 2009.

ARTÍCULO 1.1.
Resolución 6333
los proveedores
postales, en virt
reporte de inform

ARTÍCULO 1.1.4. PRESENTACIÓN DE LOS REPORTES DE INFORMACIÓN. <Artículo

ARTÍCULO 1.1.

modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los formatos de reporte de información contenidos en el presente Título serán presentados de manera electrónica a través del sistema de información señalado por la CRC para tal fin, el cual forma parte del Sistema de Información Integral - Colombia TIC.

6333 de 2021.
periodicidad seí
capítulos 2 y 3
señalado por la

ARTÍCULO 1.1.7. CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN REPORTADA. <Artículo modificadoEl plazo máximo de
por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> En elinformación a corre
eventual caso que el Proveedor u Operador requiera realizar una corrección a la informaciónmáximo será el trime
periódica previamente reportada, ésta sólo podrá realizarse con autorización de la CRC, previo recibo de solicitud con la justificación de la corrección, a través de la mesa de servicio del sistema de información.

ARTÍCULO 1.1
modificado por e
Los proveedores
postales, deberá
incumplimiento d
en la Ley 1341
adicione.

ARTÍCULO 1.1.10. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN DE PLANES TARIFARIOS. <Artículo modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos que, de acuerdo con las cifras del Sistema Colombia TIC, cuenten con participación a nivel nacional superior al 1% de accesos fijos a internet en el segmento residencial o al 1% de los suscriptores de televisión, y todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán suministrar información de **todas** sus ofertas tarifarias, de conformidad con las guías que la CRC, vía circular administrativa, establezca para la captura de esta información.

Para efectos del pre
y las bolsas o paque
los planes que se
exceptúan, los plane
de los usuarios de lo

FORMATO T.1.2. PLANES TARIFARIOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS DE SERVICIOS FIJOS. Periodicidad: Semes <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 2S 2021. Reporte vigente en este link.El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.1.4. LÍNEAS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS MÓVILES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS. Periodicidad: Trimes <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.1.5. ACCESO MÓVIL A INTERNET. <Formato modificado por el artículo 14 dePeriodicidad: Trimes la Resolución 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 1T 2022. Reporte vigente en este link.El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.1.7. TRÁFICO DE VOZ DE PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS MÓVILES. Periodicidad: Trimes <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 1T 2022. Reporte vigente en este link. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.1.8. MENSAJERÍA DE TEXTO (SMS). <Formato modificado por el artículo 14Periodicidad: Anual de la Resolución 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 1T 2022. Reporte vigente en este link. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.2.1. INFORMACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA LOSA. FORMATO DE RE SERVICIOS DE TELEVISIÓN. <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

FORMATO T.2.3. INDICADORES DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE DATOS MÓVILES BASADOS EN MEDICIONES DE GESTORES DE DESEMPEÑO. <Formato derogado a partir del 1 de mayo de 2023 por el artículos 29 de la Resolución 6890 de 2022>

Doctrina Concordant

FORMATO T.2.5. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE REDES FIJAS Y REDES MÓVILES. <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.3.4. INGRESOS ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL. <Formato modificadoPeriodicidad: Trimes por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 1T 2022. Reporte vigente en este link. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.4.1. INFORMACIÓN DE ROAMING INTERNACIONAL. <Formato modificadoPeriodicidad: Trimes por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.4.4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE CONTENIDOS. Periodicidad: Trimes <Formato adicionado por el artículo 7 de la Resolución 6607 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.4.5. PROGRAMACIÓN Y SISTEMAS DE ACCESO. Periodicidad: Trimes <Formato modificado por el artículo 11 de la Resolución 7423 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.1. USO DE NUMERACIÓN. <Formato modificado por el artículo 14 de laEste formato deberá Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> numeración asignad

FORMATO T.5.2. REPORTE DE INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. <FormatoPeriodicidad: Trimes modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.3. IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN DE REDES Y SERVICIOS DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.4. IMPLEMETACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTO DE SEÑALIZACIÓN. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.5. IMPLEMETACIÓN DE INDICATIVOS DE RED PARA EL SERVICIO MÓVIL - MNC. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.6. IMPLEMENTACIÓN DE LOS NÚMEROS DE IDENTIFICADOR - IIN. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.7. IMPLEMENTACIÓN DE ENRUTAMIENTO DE NÚMEROS DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE MARCACIÓN 1XY. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO T.5.8. PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB. Periodicidad: Eventu <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.1.1. INGRESOS Y ENVÍOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA. Periodicidad: Trimes <Formato modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.1.2. INGRESOS Y EVÍOS DEL SERVICIO DE CORREO. <Formato modificado Periodicidad: Trimes por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.2.3. CANTIDAD DE OBJETOS ENTREGADOS A TIEMPO - SPU. <FormatoPeriodicidad: Trimes modificado por el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.3.1. INGRESOS Y ENVÍOS POR INTERCONEXIÓN. <Formato modificado porPeriodicidad: Trimes el artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.4.1. PQR POSTALES. <Formato modificado por el artículo 14 de la ResoluciónPeriodicidad: Trimes 6333 de 2021. Primer periodo de información a reportar 1T 2022. Reporte vigente en este link. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.5.1. PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. <Formato modificado por elPeriodicidad: Semes artículo 14 de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.5.2. CENTROS DE CLASIFICACIÓN. <Formato modificado por el artículo 14Periodicidad: Anual de la Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

FORMATO P.5.3. NÚMERO DE EMPLEOS. <Formato modificado por el artículo 14 de laPeriodicidad: Anual Resolución 6333 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

1. DISPOSICIONES GENERALES. *<Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>*

1.1 OBJETO. <Num
nuevo texto es el sig

1.3. PRINCIPIOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Con la finalidad d
interpretación de est
orientadores, que se

1.4. DEFINICIONES. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Para efectos de la
definiciones relativas
soporta, cuyos comp

2. OBLIGACIONES DE LOS CONTRUCTORES DE LOS INMUEBLES Y ESPEFICACIONES TÉCNICAS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En este capítulo se d
red interna de telecc
a implementar.

2.1. OBLIGACIONES. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Son obligaciones de
reglamento las siguie

2.2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LA INFRAESTRUCTURA SOPORTE DE LA RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES DEL INMUEBLE. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Las redes internas d
forman parte de la ir
2. Esta red de infr
acceso, ductos (tube
para alojar la red de

2.2.1. CÁMARA DE ENTRADA. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Por esta cámara
telecomunicaciones

2.2.2. CANALIZACIÓN EXTERNA. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Está constituida por
de entrada hacia la
mínimo 3 pulgadas d

2.2.3. CÁMARA DE ENLACE. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brinda
de enlace, será nec
(cambios en tipos de
tubería muy largos
instalación de canali

2.2.4. CANALIZACIÓN DE ENLACE. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

De acuerdo con el d
copropiedad contará

2.2.4.1 CANALIZACIÓN DE ENLACE INFERIOR. <Numeral modificado por el artículo 6 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Esta canalización c
conexión con la ca
telecomunicaciones
(SETU), donde apliq
canalización de enl
externa, definidos en

2.2.4.2. CANALIZACIÓN DE ENLACE SUPERIOR. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brinda
para equipos de
telecomunicaciones
elementos de recepc

2.2.5. SALONES Y/O GABINETES DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brinda
suministrados por el
Televisión Digital T
telecomunicaciones

2.2.6. CANALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brind
gabinetes de equipc
edificios de varios p
equipos de telecomu
pisos del edificio. Pa
distribución inicia en
cámara de distribuci

2.2.6.1. CANALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN EN BUITRONES. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

En caso de que la c
arquitectónico de la
dependerán del dise
de la bandeja portac
técnicos estructurale

2.2.6.2. CANALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN EN TUBERÍA. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Si el diseño de la c
pulgadas de diámetr
elementos de est
telecomunicaciones

2.2.6.3 CANALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN POR CANALESTAS O BANDEJAS PORTACABLES. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Si el diseño de la ca
dimensionamiento d
fórmula:

2.2.8. CANALIZACIÓN DE DISPERSIÓN. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brinda
(vivienda multifamilia
del inmueble.

2.2.8.1. CANALIZACIÓN DE DISPERSIÓN POR TUBERÍA. <Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

La canalización de d
como tubos y cajas,
canalizaciones subte
canalizaciones son e

2.2.8.2. CANALIZACIÓN DE DISPERSIÓN POR CANALETAS O BANDEJAS PORTACABLES. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

El dimensionamiento
fórmula:

2.2.9. CAJA DE PUNTO DE ACCESO AL USUARIO (CAJA DE PAU). <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Son cajas de paso d
para la transición en
el interior de cada v
vivienda. Adicionalm
cual se ubicará en zo
En los edificios de us
de que no existan di
fracción.

2.2.10. CANALIZACIÓN INTERNA DE USUARIO. <Numeral modificado por el artículo 11 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brind
usuario. El diseñado
y cuando garantice l
se encuentran a con

2.2.10.1. CANALIZACIÓN INTERNA DE USUARIO POR TUBERÍA. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

En el caso que la ca
deben ser de materi
irán empotrados por

2.2.10.2. CANALIZACIÓN INTERNA DE USUARIO POR CANALETAS O BANDEJAS PORTACABLES. <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

En el caso de que la
de material plástico,

2.2.11. CAJAS DE TOMA DE USUARIO. <Numeral modificado por el artículo 12 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Su función es brinc
suficiente para reali
interna de usuario.
tecnologías, algunas

2.2.12. CAJAS DE PASO. <Numeral modificado por el artículo 13 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Las cajas de paso s
en sus cuatro pared
entrada de conducto

2.3. INSTALACIONES ELECTRICAS REQUERIDAS. <Numeral modificado por el artículo 14 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Las instalaciones el
inmuebles de propie
estipulados en el R
técnica colombiana c

2.3.1. SEGURIDAD ELÉCTRICA. <Numeral modificado por el artículo 9 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

La infraestructura implementada cumpl satisfaga lo estableci

2.4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA RED PARA EL ACCESO AL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT). <Numeral modificado por el artículo 15 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

El presente capítulo Televisión Digital T instalación y uso, electromagnética.

2.4.1.1. ELEMENTOS DE CAPTACIÓN. <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Las antenas y elem tensores y demás el la corrosión o tratadc

2.4.1.2. ELEMENTOS DE CABECERA. <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

El equipo de cabe
encargados de pro
Adicionalmente, deb
5 (Cable networks f
Headend equipment

2.4.1.3. ELEMNTOS DE DIFUSIÓN. <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Por cada PAU se c
Televisión Digital Ter

2.4.1.4. TOMA DE USUARIO DE SEÑAL DE TELEVISIÓN. <Numeral modificado por el artículo 16 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Para televisión abier
usuario al interior d
hembra con impeda
connectors - Part 24
coupiing, typicaiiy for

2.4.2. ADMINISTRACIÓN DE LA RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES PARA EL ACCESO AL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT). <Numeral modificado por el artículo 10 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

El constructor debe
copropiedad los pla
información debe cor

3. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En el presente capi
Servicios de Teleco
operadores de televi

3.1. USO DE INFRAESTRUCTURA SOPORTE. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Son obligaciones de
red interna de telecc
propiedad horizontal
telecomunicaciones

3.2. NORMAS DE CONVIVENCIA. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Son obligaciones de
vivienda sometidos
otros proveedores de

3.3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Ninguna controversi
inmuebles en los cua
la persona natural o
de disposición sobre
dar lugar a la desco
respecto de la red i
ocasione graves dañ

4.1. DISPOSICIÓN RELATIVA DE CABLEADOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

Con el fin de reducir
entradas al edificio
telecomunicaciones
de accesos indepen
edificio de tal forma

4.3. DESCARGAS ATMOSFÉRICAS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En caso de ser nece
disponer de dispositi
numeral 17.6 del Ar
tierra que debe tene
citado Reglamento
1"Protección contra

6. RÉGIMEN DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DEL REGLAMENTO. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En este capítulo se
cumplimiento del pre

6.1. ALCANCE DEL RÉGIMEN DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA DEL REGLAMENTO. <Numeral modificado por el artículo 14 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

El alcance del régim
presente capítulo se
red interna de telec
Terrestre (TDT), inst
horizontal a los cua
habilitada para su us

6.2. PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 17 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

El procedimiento par
será el establecido
aquellas que las mod

6.3. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 16 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con
acreditarse ante el
organismo de insp
infraestructura sopor
de Televisión Digital

6.4. CAMPO DE APLICACIÓN. <Numeral modificado por el artículo 18 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Se entiende que un
cuente con una certi

6.4.1. COSTOS DE LOS CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 17 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Las tarifas estableci
del inmueble, de acu
lleguen las partes.

6.4.2. REQUISITOS MÍNIMOS. <Numeral modificado por el artículo 19 de la Resolución 6771 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:>

Las disposiciones c
nacionales e interna
construcción de la ir
infraestructura sopor
Digital Terrestre (TD
por tanto, requisitos
sujetos al régimen de

6.5. COMPONENTES DEL CERTIFICADO DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 18 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

El certificado del
componentes:

6.6. SANCIONES. <Numeral modificado por el artículo 19 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Las sanciones previs

7. TRANSICIÓN DEL REGLAMENTO. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En el presente cap
transición relacionad

7.1. DISPOSICIONES TRANSITORIAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE INSPECCIÓN. <Numeral modificado por el artículo 20 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Considerando el ráp
distribución geográfi
ofrecer cobertura res
proyectos de viviend

7.1.1. EN MATERIA DEL CERTIFICADO DE INSPECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA SOPORTE PARA LA RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES. <Numeral modificado por el artículo 20 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Previo a la conexión
ocuales se aplica el
eléctrico o electricist
cinco (5) años conta
no inferior a treinta y
dimensionamiento d
certificar que el dim
establecido en el pre

7.1.2. EN MATERIA DE INSPECCIÓN DE LA RED DE TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE. <Numeral modificado por el artículo 20 de la Resolución 5993 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:>

Previo a la entrega
conexión de los serv
presente reglament
profesional vigente y
la expedición de la n
horas en curso(s) en
Digital Terrestre (TD
instalación de la red
presente reglamento

7.2. CONTROVERSIAS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5405 de 2018. El nuevo texto es el siguiente:>

En el evento en que
electrónico y/o de te
no mayor a los c
Comunicaciones, m
graves de apreciaci
que puedan afectar l



Disposiciones analizadas
Normograma de la Comis
n.d.
Última actualización: 13 d


CRC
Comisión de Reg
de Comunicac
REPÚBLICA DE COLO