



RESOLUCIÓN No. **6183** DE 2021

"Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones"

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 555 de 2020, y

CONSIDERANDO

A. CONTEXTO NORMATIVO GENERAL

Que de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– es el órgano encargado de, entre otras cosas, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Que, de acuerdo con lo previsto en el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019¹, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios, los cuales le son aplicables a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST–.

Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 establece los derechos que deben reconocerse a los usuarios de los servicios de comunicaciones y, a la par, prevé que la CRC debe expedir regulación en materia de protección a usuarios.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, que establece el régimen general de prestación de los servicios postales, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con, entre otros, el régimen de protección al usuario y los parámetros y criterios de eficiencia de los servicios postales que se prestan en el territorio nacional.

¹ La Ley 1978 de 2019 estableció de manera general que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión, mientras que los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes y por la Ley 1341 de 2009 en las disposiciones específicas expresamente señaladas para estos servicios.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, estableció que la CRC es la entidad facultada para regular, entre otras materias: **(i)** los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el Servicio Postal Universal –SPU–, teniendo en cuenta para ello los recursos disponibles para su financiación y la política pública definida para el sector postal por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC–; **(ii)** fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; y **(iii)** imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales. En concordancia con lo anterior, mediante el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019, el legislador derogó tácitamente todas las disposiciones contrarias a dicha Ley y, de manera expresa derogó, entre otras, las establecidas en el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, relativas a la facultad que ostentaba el MinTIC para definir los criterios y niveles de calidad y las tarifas de los servicios pertenecientes al SPU.

B. CONTEXTO REGULATORIO

Que, atendiendo a las facultades legales en cabeza de la Comisión, mediante la Resolución CRC 5111 de 2017², se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, en ejercicio de sus facultades legales, la Comisión expidió, a través de las resoluciones CRC 4735 de 2015³ y 5078 de 2016⁴, el Régimen de Calidad para los Servicios de Televisión y de Telecomunicaciones respectivamente, los cuales se encuentran recogidos en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que por otra parte, para llevar a cabo una adecuada articulación entre los diferentes actores involucrados en el desarrollo del plan de migración previsto en la Resolución CRC 5826 de 2019⁵ para la implementación de las modificaciones introducidas en los Planes Técnicos Básicos de Numeración y Marcación⁶, en el artículo 19 de la referida resolución se previó una instancia de coordinación denominada Comité Técnico de Seguimiento de Numeración –CTSN–, presidida por la CRC e integrada por todos los PRST obligados a cumplir el mencionado plan de migración en los términos antes expuestos, en relación con lo cual se definieron las reglas para el desarrollo de las sesiones de dicho Comité y el proceso de aprobación de sus respectivas actas.

Que, en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1369 de 2009, la Comisión expidió **(i)** el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, mediante las resoluciones CRC 3038 de 2011 y 5587 de 2019; **(ii)** los parámetros, indicadores y metas de calidad para los Servicios Postales diferentes al SPU, a través de las resoluciones CRC 3095 de 2011 y 5588 de 2019; y **(iii)** las obligaciones de reporte de información periódica para los prestadores de este tipo de servicios establecidas a través de los mencionados actos y en la Resolución CRC 5076 de 2016. Tales disposiciones se encuentran compiladas en el Capítulo 2 del Título II, el Capítulo 4 del Título V y el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

Que, de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 18 de la Ley 1369 de 2009, previo a la expedición de la Ley 1978 de 2019, el MinTIC era la entidad facultada para determinar el cubrimiento y, anualmente, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones y tarifas de los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación. En ejercicio de estas funciones, el MinTIC expidió las resoluciones 1552 y 3844 de 2014, a través de las cuales determinó, entre otras cosas, los indicadores técnicos y de calidad para el servicio de correo asociado al SPU, dentro de los que se encuentran: cubrimiento, horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, frecuencia, tiempos de entrega y el porcentaje de objetos postales entregados en buen estado; así como el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios postales pertenecientes al SPU.

² "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

³ "Por la cual se establece el régimen de calidad para los Servicios de Televisión y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones".

⁵ "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

⁶ En atención a la emergencia desatada por la COVID-19, previamente la CRC mediante la Resolución CRC 5967 de 2020, amplió en doce (12) meses la duración de la Etapa de Preparación y aplazó la fecha de inicio de las etapas de Coexistencia y Establecimiento del plan de migración, por las razones y motivos que en la parte considerativa de dicho acto administrativo se exponen.

Que, a partir de la expedición de la Ley 1978 del 25 de julio de 2019, la CRC es ahora la Entidad facultada para fijar anualmente las tarifas, los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para los servicios pertenecientes al SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el MinTIC para el sector postal⁷. Adicionalmente, en consonancia con los numerales 23 y 24 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión ejerce la competencia para regular en materia postal, además de lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009: **(i)** los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el SPU, teniendo en cuenta los recursos disponibles para su financiación y la política pública que defina el MinTIC para el sector; **(ii)** la fijación de indicadores y metas de calidad y eficiencia a dichos servicios; y **(iii)** la imposición de índices de calidad, cobertura y eficiencia a cada uno o varios de los operadores para la prestación de determinados servicios postales.

Que, en ejercicio de las mencionadas facultades legales, esta Comisión, mediante la Resolución CRC 6128 de 2020, modificó los títulos II, V y el título de Reportes de Información y adicionó el título XIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el objetivo de fijar los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal -SPU- en Colombia, para lo cual otorgó un período de transición para la implementación y entrada en vigor de algunas de las disposiciones establecidas en dicho acto administrativo, esto es, entre la fecha de su entrada en vigor, es decir, el 29 de diciembre de 2020, y el 1 de abril de 2021.

C. EL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA, Y LA EMERGENCIA SANITARIA

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

Que igualmente el artículo 49 de la Carta Política preceptúa que "[l]a atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios a cargo del Estado"; y, además, determina que "[s]e garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud".

Que el parágrafo 1 del artículo 2.8.8.1.4.3 del Decreto 780 de 2016⁸ establece que *"en caso de epidemias o situaciones de emergencia sanitaria nacional o internacional, se podrán adoptar medidas de carácter urgente y otras precauciones basadas en principios científicos recomendadas por expertos con el objetivo de limitar la diseminación de una enfermedad o un riesgo que se haya extendido ampliamente dentro de un grupo o comunidad en una zona determinada"*.

Que el 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud –OMS– declaró que el brote de coronavirus COVID-19 se constituyó como pandemia, por lo cual instó a los países a adoptar medidas para mitigar su impacto.

Que, de acuerdo con el artículo 215 de la Constitución Política, cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 *ibidem*, que perturben o amenacen en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país o que constituyan grave calamidad pública, el Presidente de la República podrá, con la firma de todos sus ministros, declarar el estado de emergencia por periodos hasta de 30 días, que sumados no podrán exceder 90 días en el año calendario.

Que el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020⁹, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, justificado en *"la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por nuevo coronavirus COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública constituye en una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos 212 y 213 de la Constitución Política"*¹⁰.

⁷ Con arreglo a lo previsto en el numeral 20 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.

⁸ Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

⁹ *"Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"*.

¹⁰ El Decreto 417 de 2020 fue declarado exequible por la Corte Constitucional mediante la sentencia C-145 de 2020.

Que, en el marco del citado estado de emergencia, el 15 de abril de 2020 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 555¹¹, el cual en su artículo 1 declaró que “[l]os servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales”, de modo que su prestación no se puede suspender durante el estado de emergencia. En consonancia, se dispuso que “[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio”. Así mismo, en el artículo 6 se señaló que “[d]urante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, flexibilizarán las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales, en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar la provisión del servicio. La Comisión de Regulación de Comunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo de su competencia, expedirán las resoluciones que flexibilizan las obligaciones específicas”.

Que, mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020¹², el Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, para lo cual se señaló, entre otras cosas, que “(...) ante la insuficiencia de atribuciones ordinarias y extraordinarias dispuestas en el Decreto 417 de 2020, con las que cuentan las autoridades estatales para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis económica, social y de salud generada por la pandemia del nuevo Coronavirus COVID-19, se hace necesario adoptar medidas extraordinarias adicionales que permitan conjurar los efectos de la crisis en la que está la totalidad del territorio nacional”. Así mismo, indicó que “la adopción de medidas de rango legislativo -decretos legislativos-, autorizada por el Estado de Emergencia, busca fortalecer las acciones dirigidas a conjurar los efectos de la crisis, mediante la protección a los empleos, la protección de las empresas y la prestación de los distintos servicios para los habitantes del territorio colombiano, así como la mitigación y prevención del impacto negativo en la economía del país”.

Que el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todos los habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, desde el 22 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril de 2020. Posteriormente, mediante el Decreto 531 del 8 de abril de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, a partir del 13 de abril de 2020, hasta el 27 de abril de 2020. Luego, a través del Decreto 593 del 24 de abril de 2020, el Gobierno Nacional ordenó la extensión del aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio patrio con algunas excepciones, desde el 27 de abril de 2020, hasta el 11 de mayo de 2020. Posteriormente, el 6 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 636 en el cual se ordenó la extensión del aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, desde el 11 de mayo de 2020, hasta el 25 de mayo de 2020. Así mismo, el 22 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 689 en el cual se prorrogó la vigencia del Decreto 636 hasta el 31 de mayo de 2020 y, por esa vía, extendió el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del territorio nacional con algunas excepciones, hasta la misma fecha. Con posterioridad, el 28 de mayo de 2020, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 749, bajo el cual ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, con algunas excepciones, desde el 1 de junio de 2020 hasta el 1 de julio de 2020. Luego, con el Decreto 878 del 25 de junio de 2020, el Gobierno Nacional prorrogó la vigencia del Decreto 749, y con ello el aislamiento preventivo obligatorio, hasta el 15 de julio de 2020. Ulteriormente, a través del Decreto 990 del 19 de julio de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, con algunas excepciones, hasta el 1 de agosto de 2020. A su turno, por medio del Decreto 1076 del 28 de julio de 2020, el Gobierno Nacional ordenó el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, con algunas excepciones, hasta el 1 de septiembre de 2020.

Que teniendo en cuenta que el país entró en la fase de mitigación de la pandemia, y dadas las circunstancias y medidas de cuidado para preservar la salud y la vida, evitar el contacto y la propagación de la COVID-19, el Gobierno Nacional, expidió el Decreto 1168 del 25 agosto de 2020, con el objeto de regular la fase de *Aislamiento Selectivo* y *Distanciamiento Individual Responsable*

¹¹ “Por el cual se adoptan medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020”.

¹² “Por la cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.

que registrará en la República de Colombia, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de la COVID-19¹³.

Que, mediante el Decreto 1297 del 29 de septiembre de 2020¹⁴, se prorrogó la vigencia del Decreto 1168 de 2020 hasta el 1 de noviembre de 2020. Posteriormente, la vigencia del citado Decreto 1168 fue prorrogada hasta el 1 de diciembre de 2020, a través del Decreto 1408 del 30 de octubre de 2020¹⁵. Seguidamente, a través del Decreto 1550 del 28 de noviembre de 2020¹⁶, se prorrogó la vigencia del 1168 de 2020 hasta el 16 de enero de 2021.

Que por medio del Decreto 039 del 14 de enero de 2021¹⁷ se reguló la fase de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable que rige desde el 16 de enero hasta el 1 de marzo de 2021, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

Que en lo que respecta al *Distanciamiento individual responsable*, el precitado decreto establece, en su artículo 2º, los deberes que le asisten a cada persona que permanezca en el territorio nacional en relación con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y de comportamiento del ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social¹⁸.

Que en adición a los mencionados deberes individuales, el Decreto 039 de 2021, en su artículo 3º, al establecer las condiciones relacionadas con el *Aislamiento selectivo en municipios de alta afectación del Coronavirus COVID -19*, autorizó a los alcaldes en los municipios de alta afectación con el virus para que, con la debida autorización del Ministerio del Interior y previo concepto del Ministerio de Salud y Protección Social, puedan "*restringir las actividades, áreas, zonas y hogares que consideren pertinentes para la realización de un aislamiento selectivo y focalizado, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la pandemia del Coronavirus COVID 19*".

Que a lo anterior, según el Decreto 039 de 2021, se suma que "[e]n ningún municipio del territorio nacional, se podrán habilitar los (...) espacios o actividades presenciales" relacionados con **(i)** eventos de carácter público o privado que impliquen aglomeración de personas, de conformidad con las disposiciones y protocolos que expida el Ministerio de Salud y Protección Social; **(ii)** discotecas y lugares de baile; y **(iii)** el consumo de bebidas embriagantes en espacios públicos y establecimientos de comercio¹⁹.

Que el mismo decreto reitera que toda actividad deberá estar sujeta al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID-19, y así mismo, establece que "*deberán atenderse las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID -19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional*"²⁰.

Que, de otra parte, atendiendo a las directrices de la OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del Coronavirus COVID-19, y mediante la Resolución 844 del 26 de mayo de 2020, amplió su vigencia en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020.

¹³ Artículo 1º.

¹⁴ "Por el cual se prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable".

¹⁵ "Por el cual se prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por el Decreto 1297 del 29 de septiembre de 2020".

¹⁶ Por el cual se modifica y prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por los Decretos 1297 del 29 de septiembre de 2020 y 1408 del 30 de octubre de 2020".

¹⁷ "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable".

¹⁸ Al respecto el Decreto 039 de 2021 establece, en su artículo 7, que adicionalmente el Ministerio de Salud y Protección Social adoptará el protocolo de bioseguridad de comportamiento del ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas.

¹⁹ Artículo 6º.

²⁰ Artículo 2º.

Que, por vía de la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó nuevamente la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 30 de noviembre de 2020. Posteriormente, a través de la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020, el Ministerio de Salud y Protección social prorrogó, de nuevo, la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero de 2021.

Que, por último, por vía de la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021. Para tal efecto, dicho Ministerio consideró, entre otras cosas, "[q]ue la situación epidemiológica del país presentó un nuevo ascenso entre los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021 principalmente en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Ibagué, Pereira, Armenia, Manizales, Santa Marta, Cartagena y Leticia; no obstante, para las [ú]ltimas semanas se ha observado una reducción progresiva en la curva de casos y muertes, aunque aún existe el riesgo de nuevos ascensos, situación ésta que exige mantener la emergencia sanitaria".

Que la Organización Internacional del Trabajo –OIT– en comunicado del 18 de marzo de 2020, instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para **(i)** proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID-19; **(ii)** proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo; **(iii)** estimular la economía y el empleo; y **(iv)** mantener los puestos de trabajo y los ingresos, con el propósito de respetar los derechos laborales, mitigar los impactos negativos y lograr una recuperación rápida y sostenida.

Que las medidas no farmacológicas, como la higiene respiratoria, el distanciamiento social y el autoaislamiento voluntario, tienen una mejor relación costo/efectividad con respecto a la disminución del riesgo de transmisión del Coronavirus COVID-19 de humano a humano, y por lo tanto estas medidas deben mantenerse. Valga mencionar que, aun cuando en la actualidad se viene ejecutando el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, dispuesto en el Decreto 109 de 2021, persiste la necesidad de implementar medidas no farmacológicas a efectos de evitar al máximo la propagación del mencionado coronavirus.

Que en ejercicio de la competencia atribuida al Ministerio de Salud y Protección Social durante el término de la emergencia sanitaria para expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectoriales que se encuentran autorizadas, este Ministerio adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, a través de Resolución 666 del 24 de abril de 2020²¹.

Que la citada resolución establece que los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud dentro del proceso de producción de sus empleados²², así como a adoptar medidas de control administrativo para la reducción de la exposición, tales como la flexibilización de turnos y horarios de trabajo, así como propiciar el trabajo remoto o trabajo en casa²³.

Que dentro de las disposiciones generales de bioseguridad en el marco de la pandemia establecidas en el citado protocolo se definen medidas tales como el distanciamiento físico, en virtud del cual, **(i)** los trabajadores deben permanecer al menos a dos (2) metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo; **(ii)** se debe controlar el aforo de los trabajadores en el área o recinto de trabajo; **(iii)** se deben extender estas mismas condiciones a los sitios donde consumen los alimentos (por ejemplo: comedores, cafeterías, casinos, etc.) y en general a los sitios de descanso de los empleados; **(iv)** no se deben permitir reuniones en grupos en los que no se pueda garantizar la distancia mínima de dos (2) metros entre cada persona; y **(v)** se deben evitar aglomeraciones y el intercambio físico de documentos de trabajo, a partir del aprovechamiento de ayudas tecnológicas²⁴.

Que, por otra parte, mediante la Resolución 735 del 8 de mayo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el protocolo de bioseguridad específico para el manejo y control del riesgo

²¹ " Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19".

²² Dicha protección debe extenderse a las personas que, en su carácter de contratistas, vinculación diferente a la laboral, prestan sus servicios en la sede de la entidad o empresa.

²³ Artículo 3, Numeral 3.1.4.

²⁴ Numeral 3.2., ANEXO TÉCNICO. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE COVID-19. Resolución MINSALUD 666 de 2020.

del Coronavirus COVID-19 en la prestación de los servicios de centros de llamada, centros de contacto, centros de soporte técnico, centros de procesamiento de datos, centro de servicios compartidos, incluidos los *business process outsourcing*, el cual, además de las disposiciones generales de bioseguridad indicadas en la Resolución 666 del 24 de abril 2020²⁵, entre otras, establece medidas tales como **(i)** que los trabajadores deben permanecer a dos (2) metros de distancia de otras personas y entre los puestos de trabajo evitando contacto directo, al igual que las personas circulantes, en ejercicio de actividades administrativas de aseo y seguridad, quienes deben mantener las mismas distancias de protección²⁶; **(ii)** que antes de iniciar labores, se debe realizar el protocolo de lavado de manos manteniendo la distancia de al menos dos (2) metros entre trabajadores, y se deben establecer turnos para realizar el lavado de manos y demarcar el ingreso o el área donde se realiza este, con el fin de garantizar el distanciamiento social de dos (2) metros entre las personas al interior del baño y antes de ingresar a este; **(iii)** que durante el desarrollo de las actividades, se debe evitar el intercambio de herramientas manuales y eléctricas, así como los equipos de trabajo entre el personal; y **(iv)** que en caso de tener que realizar las actividades de manera presencial, se debe garantizar el distanciamiento de dos (2) metros entre personas, garantizando la ventilación y que todos los participantes utilicen tapabocas y una vez terminada la reunión desinfectar el sitio²⁷.

D. LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR LA CRC EN DESARROLLO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA Y LA EMERGENCIA SANITARIA

Que, con ocasión de la situación generada por la transmisión de la COVID-19 y teniendo en cuenta la ampliación de la vigencia de la emergencia sanitaria por parte del Ministerio de Salud y Protección Social llevada a cabo por vía de la Resolución 844 del 26 de mayo 2020, la Comisión, con fundamento en lo establecido en el Decreto 464 de 2020 y posteriormente en el Decreto 555 de 2020, a través de, entre otras, las resoluciones CRC 5941²⁸, 5952²⁹, 5955³⁰ y 5956³¹ de 2020 adoptó una serie de

²⁵ Según lo previsto en el párrafo al artículo 1º de la Resolución 735 de 2020, el protocolo que por medio de dicha resolución se adopta reviste un carácter "complementario al protocolo adoptado mediante la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 y a las demás medidas que el responsable de cada establecimiento adopte como necesarias".

²⁶ Apartado 3.2. CAPITAL HUMANO. ANEXO TÉCNICO. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

²⁷ Numeral 3.2. Interacción dentro de las instalaciones. Resolución MINSALUD 735 de 2020.

²⁸ "Por la cual se suspende hasta el 31 de mayo de 2020 la obligación para los operadores de servicios de comunicaciones y para las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria de contar con oficinas físicas como medio de atención al usuario y se dictan otras disposiciones".

²⁹ Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV, y se dictan otras disposiciones".

Es de anotar que la Resolución CRC 5952 de 2020 fue declarada ajustada a derecho por parte del Consejo de Estado mediante sentencia del 27 de mayo de 2020, rad. 11001-0315-00-2020-00991-00.

³⁰ Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

La Resolución CRC 5955 de 2020 fue declarada ajustada a derecho por el Consejo de Estado mediante fallo del 3 de septiembre de 2020, rad. 11001-0315-000-2020-01155-00.

³¹ Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones".

Cabe destacar que, mediante sentencia del 9 de julio de 2020, el Consejo de Estado, en sede de control inmediato de legalidad, decidió lo siguiente en torno a la Resolución CRC 5956 de 2020:

(i) Declaró la legalidad condicionada de los artículos 1 y 2 de la Resolución 5956 del 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la posibilidad de que el deber de información al que se refiere no se dé con, al menos, tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de la interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento.

(ii) Declaró la legalidad condicionada del artículo 8 de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de "los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016" se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información.

(iii) Ordenó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que en el plazo de quince (15) días defina cuándo y con qué periodicidad se deberá realizar la publicación de los indicadores de calidad a los que se refieren los

medidas encaminadas a garantizar la prestación del servicio público esencial de telecomunicaciones y flexibilizar el régimen de obligaciones regulatorias a cargo de los PRST y los operadores postales. Algunas de esas medidas fueron extendidas hasta el 31 de agosto de 2020 por medio de la Resolución CRC 5991 de 2020³², en la cual, se adoptaron reglas adicionales a fin de alcanzar los propósitos antes mencionados. Posteriormente, por vía de la Resolución CRC 6058 de 2020³³ se extendieron algunas de las medidas adoptadas en las resoluciones antes mencionadas hasta el 30 de noviembre de 2020. Finalmente, las medidas que se describen a continuación fueron ampliadas en su vigencia por la Resolución CRC 6113 de 2021³⁴, hasta el 28 de febrero de 2021:

(i) La ampliación de la suspensión de los efectos del artículo 2.1.25.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5941 de 2020, relacionado con el deber de contar con oficinas físicas, aclarándose que durante el término de suspensión, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción recibirían y atenderían cualquier tipo de petición, queja, reclamo o recurso (PQR), presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin. Así mismo, se aclaró que, durante el tiempo de suspensión dispuesto, los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción debían garantizar que los usuarios pudieran presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos³⁵.

(ii) La ampliación del término de la modificación temporal del horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, dispuesta en la Resolución CRC 5941 de 2020, de modo que, hasta el 30 de noviembre de 2020, el primer párrafo del artículo 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedaría así:

“El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 8.00 y 18.00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana”³⁶.

(iii) La ampliación de la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020³⁷.

numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

(iv) Declaró ajustados a derecho los demás artículos de la Resolución CRC 5956 de 2020, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

Así las cosas, en el presente acto administrativo se tendrán en cuenta los condicionamientos establecidos por el Consejo de Estado y se cumplirá con la orden dada en cuando a la definición de la periodicidad se debe realizar la publicación de los indicadores de calidad establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016.

³² *"Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020, y se dictan otras disposiciones"*.

Mediante sentencia del 18 de noviembre de 2020, la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado declaró ajustada a derecho la Resolución CRC 5991 de 2020, rad.: 110010315000-2020-02511-00.

³³ *"Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se da cumplimiento a una orden judicial proveniente del Consejo de Estado y se dictan otras disposiciones"*.

³⁴ *"Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y la declaratoria de situación de Desastre en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina"*.

³⁵ Artículos 1, 2 y 3 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

³⁶ Artículo 4 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

³⁷ Artículo 5 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

(iv) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los indicadores de calidad para oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020³⁸.

(v) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, relacionado con el deber de la comunidad organizada de contar con oficinas físicas, aclarándose que, durante el término de la suspensión, las comunidades organizadas recibirían y atenderían cualquier tipo de PQR presentada por el usuario, a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin³⁹.

(vi) La ampliación de la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones, contenidas en el artículo 2.1.25.7.4 y en el numeral 4 del literal C. del Formato 4.4. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020⁴⁰.

(vii) La ampliación de la extensión dispuesta en la Resolución CRC 5952 de 2020 respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades⁴¹.

(viii) La ampliación de la suspensión de los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1 y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, asociados con el deber de suministrar información a los usuarios de servicios postales. Así mismo, se aclaró que durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales debían informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQR y de las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página principal de su sitio web y en las aplicaciones, en caso de contar con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios, debía mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles⁴².

(ix) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, relacionada con el derecho de rechazo de los usuarios destinatarios. A la par, determinó que durante el tiempo de suspensión dispuesto todos los operadores de servicios postales debían garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encontraran a su nombre, para lo cual dichos operadores debían dejar constancia del rechazo y de los motivos⁴³.

(x) La ampliación de la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establecida inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020. En concordancia con lo anterior, determinó que, durante el tiempo de suspensión dispuesto, todos los operadores de servicios postales continuarían recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica,

³⁸ Artículo 6 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

³⁹ Artículos 7 y 8 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁰ Artículo 9 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴¹ Artículo 10 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴² Artículos 11 y 12 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴³ Artículos 13 y 14 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin⁴⁴.

(xi) La ampliación de la suspensión de los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11, 5.4.6.1 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, asociadas con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al SPU y se establecieron condiciones para los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional. Así mismo, determinó que, durante la suspensión indicada, los operadores que presten el servicio postal de mensajería expresa debían ofrecer, a solicitud del usuario remitente, el servicio de recolección a domicilio de objetos postales⁴⁵.

(xii) La ampliación de la suspensión de los efectos del numeral (I) del literal b. y los literales d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, relacionada con criterios y niveles de calidad del servicio de correo, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5955 de 2020. A su vez, se estableció que, durante la anotada suspensión, el Operador Postal Oficial debía garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales⁴⁶.

(xiii) La ampliación de la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas al indicador de calidad en la atención al usuario del servicio de comunicaciones por línea telefónica contenida en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual fue inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020, sin que ello eximiera a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios⁴⁷.

(xiv) La ampliación de la suspensión de los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5956 de 2020, bajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información⁴⁸.

(xv) La ampliación de la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 y, en consonancia, estableció reglas transitorias para el desarrollo de las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración⁴⁹.

Que, a su vez, en la Resolución CRC 5991 de 2020, se determinó que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto al deber que tienen los PRST de informar por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC, cuando deban interrumpir el servicio por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urgentes para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento, desde la entrada en vigor de la anotada Resolución CRC 5991 y hasta el 30 de noviembre de 2020, bastaría con que el proveedor diera aviso previamente al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC⁵⁰.

E. JUSTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS EN EL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO

Que, en razón a que, a través de la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social amplió la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021 y dado que el artículo 6 del Decreto 555 de 2020 establece el mandato de flexibilización de las obligaciones regulatorias a cargo de los PRST y operadores postales, la Comisión considera necesario **(i)** ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de algunas de las disposiciones regulatorias de carácter general que fueron determinadas mediante las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y

⁴⁴ Artículos 15 y 16 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁵ Artículos 17, 18 y 19 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁶ Artículos 20, 21 y 22 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁷ Artículo 24 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁸ Artículo 25 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁴⁹ Artículos 26 y 27 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

⁵⁰ Artículo 23 de la Resolución CRC 6113 de 2020.

5956 de 2020 inicialmente ampliadas por la Resolución CRC 5991 de 2020 hasta el 31 de agosto de 2020, luego ampliadas hasta el 30 de noviembre de 2020 por medio de la Resolución CRC 6058 de 2020 y después por la Resolución CRC 6113 de 2020 hasta el 28 de febrero de 2021, así como **(ii)** ampliar la vigencia de la medida transitoria relativa a la fijación de un mecanismo de aprobación no presencial de las actas de las sesiones del CTSN que tiene a su cargo el seguimiento a la implementación de los cambios introducidos en materia de planes técnicos básicos por la Resolución CRC 5826 de 2019.

Que las medidas acá adoptadas tienen razón de ser en la ampliación de la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. En efecto, tal ampliación fue necesaria por cuanto persisten las condiciones bajo las cuales se hace necesario evitar al máximo aglomeraciones y el contacto físico directo entre personas, para así disminuir la posibilidad de propagación del coronavirus COVID-19.

Que, adicionalmente, con la ampliación de la suspensión de las medidas en los términos descritos, de una parte, se busca persistir en la labor de garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y postales calificados por el artículo 1 del Decreto 555 de 2020 como servicios públicos esenciales en el contexto de la emergencia ya mencionada y las particularidades propias vinculadas con este; y, de otra parte, se busca continuar contribuyendo con la mitigación de la transmisión de la COVID-19, toda vez que las medidas adoptadas se encuentran en línea con las instrucciones impartidas mediante el Decreto 039 de 2021, en materia de *Distanciamiento Individual Responsable*, que comporta el distanciamiento físico a nivel personal y colectivo, el mantenimiento del trabajo en casa o teletrabajo para empleados o contratantes para disminuir las aglomeraciones tanto en el transporte público como en los diferentes espacios públicos. Así mismo, la suspensión de las medidas mencionadas es consistente con la posibilidad que en el marco de las medidas de *Aislamiento Selectivo en municipios de alta afectación del Coronavirus COVID 19* que tienen los alcaldes de los municipios que cumplan con esta clasificación⁵¹ para restringir las actividades, áreas, zonas y hogares que consideren pertinentes, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la pandemia, conforme a lo dispuesto en el mencionado decreto.

Que, en línea con lo anterior, es necesario ampliar la suspensión de los efectos derivados de la obligación en cabeza de los operadores de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción, así como de las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria, asociada a disponer como medio de atención al usuario de oficinas físicas de atención, contenida en la Resolución CRC 5941 de 2020 y prorrogada por las resoluciones CRC 5991 y 6058 de 2020. Durante el tiempo de dicha suspensión, la totalidad de PQR que deseen presentar o tramitar los usuarios de los servicios de comunicaciones de telefonía, Internet, televisión por suscripción y televisión comunitaria, podrán ser recibidas a través de los siguientes medios de atención del operador o de la comunidad organizada: página web, línea de atención telefónica, red social (para el caso de los operadores), o cualquier otro medio idóneo para estos fines. Es así como la totalidad de las peticiones, solicitudes o trámites incluidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 que se relacionen con atención en oficinas físicas, pueden ser presentadas por cualquier otro medio de atención del operador y de la comunidad organizada. En todo caso, los operadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidas las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria, podrán disponer de oficinas físicas durante el término de la suspensión, dando cumplimiento a las directrices de seguridad que al respecto emitan las autoridades competentes.

Que, actualmente, dada la condición de emergencia por la propagación del coronavirus COVID-19 se ha hecho necesario privilegiar el uso de medios electrónicos para la realización de múltiples actividades, con el fin de disminuir los riesgos derivados del contacto entre personas, lo cual implica un mayor uso del internet en los hogares. Así, por ejemplo, para el desarrollo de actividades laborales se ha privilegiado las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa y otras similares, en consonancia con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 039 de 2021; también para los trámites que se deben surtir ante ciertas autoridades, se ha buscado el uso de medios electrónicos, tal y como lo establece el artículo 4 del Decreto 491 de 2020 y los artículos 1 y 7 del Decreto 806 de 2020. Por lo tanto, las condiciones de funcionamiento que están enfrentando de tiempo atrás las redes obligan a los PRST a destinar los recursos posibles para preservar la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, considerando, además, que dicha continuidad se convierte en un interés de capital importancia, dado el estado de cosas que supone la emergencia por la que atraviesa el país,

⁵¹ El Ministerio de Salud y Protección Social, estableció las siguientes categorías, según la afectación de los municipios por COVID-19: (i) Municipios sin afectación COVID-19, (ii) Municipios de baja afectación, (iii) Municipios de moderada afectación, y (iv) Municipios de alta afectación.

y en atención al carácter esencial que revisten estos servicios según lo previsto en el artículo 1 del Decreto 555 de 2020.

Que las anteriores circunstancias sustentan la necesidad de ampliar la vigencia de la medida transitoria adoptada en la Resolución CRC 5952 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6613 de 2020, a fin de incluir a la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades dentro de los supuestos de la excepción consagrados en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵² que exime del cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones en las zonas afectadas mientras dure la atención de emergencias, situaciones declaradas de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública. En consecuencia, resulta necesario ampliar la extensión temporal de la exención del cumplimiento de los indicadores de calidad prevista en el artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para que esta disposición resulte también aplicable a la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades.

Que las circunstancias actuales relacionadas con la transmisión de la COVID-19 han traído consigo que, mediante el Decreto 039 de agosto de 2021, el Gobierno Nacional adopte medidas en las que se hace necesario mantener el Distanciamiento Individual Responsable y la limitación de la aglomeración de personas en establecimientos cerrados; a la par, con tal decreto, se ha generado la posibilidad de que, en casos específicos, los alcaldes de los municipios denominados "de alta afectación" adopten medidas para evitar la transmisión de dicha enfermedad. Es así como, según el Decreto 039 de 2021, de los 1.122 municipios y áreas no municipalizadas de Colombia, para el 24 de septiembre de 2020 los de alta afectación constituían el 37%. Lo descrito implica que para los operadores de servicios postales persisten las dificultades en cuanto al cumplimiento de algunos de los indicadores y metas de calidad establecidos en el Capítulo 4 de Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Estas dificultades versan también respecto del suministro de información y la provisión del servicio de atención al cliente a través de los puntos físicos en las condiciones señaladas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Tal situación se deriva, así mismo, de la priorización del uso de los servicios postales para la recepción y entrega de ciertos objetos postales.

Que, de acuerdo con lo anterior, para la Comisión resulta pertinente ampliar la suspensión consignada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020 en torno a los efectos de algunas obligaciones asociadas con **(i)** el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales contenido en el Capítulo 2 de Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016; **(ii)** los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales establecidos en el Capítulo 4 del Título V de la misma Resolución; y **(iii)** los indicadores técnicos y de calidad para la prestación del servicio de correo perteneciente al SPU, fijados en la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Esto con el objetivo de evitar al máximo el desplazamiento de personas y posibles dificultades en el cumplimiento de algunas de las medidas de prevención y control sanitario adoptadas para evitar la transmisión de la COVID-19.

Que para esta Comisión es menester, por las razones mencionadas, ampliar la suspensión temporal contenida en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, respecto de la obligación en cabeza de los operadores de servicios postales de suministrar información sobre los parámetros y niveles de calidad del servicio en todos los puntos de atención al usuario y de prestación del servicio y en la página web y aplicaciones (si cuentan con este desarrollo para la prestación de sus servicios), la cual se encuentra establecida en los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1, en los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, en el numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1, en el artículo 2.2.7.15 y en el artículo 5.4.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En todo caso, se estima necesario que los operadores de servicios postales continúen suministrando a sus usuarios la información relacionada con cobertura, horarios de atención de puntos físicos, tiempo estimado de entrega de los objetos, tarifas y procedimiento de recepción, atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización.

Que se observa necesario ampliar la suspensión plasmada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, en lo concerniente a la exigencia de la constancia por escrito de los motivos por los cuales se ejerce el derecho de rechazo que tienen

⁵² Teniendo en cuenta que en la redacción actual del artículo 4.14.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 la exclusión contenida dentro del mencionado artículo se centra exclusivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad en los servicios de telecomunicaciones.

los usuarios destinatarios de los servicios postales, establecido en el numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En todo caso, se debe garantizar el ejercicio de este derecho a los usuarios destinatarios sin la exigencia de suministrar una constancia por escrito al operador.

Que esta Comisión considera pertinente ampliar la suspensión prevista en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020 en lo atinente a ciertas condiciones para los puntos físicos de atención a los usuarios respecto de la forma de presentación y las formalidades que deben contener las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización que presentan los usuarios de los servicios postales, así como de las notificaciones de las decisiones que toman al respecto los operadores de estos servicios. Así las cosas, la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización por la prestación de servicios postales que deben ser tramitados en los puntos físicos de atención al usuario, según los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, podrán ser presentados durante la emergencia sanitaria por los demás medios de atención dispuestos por el operador, tales como los canales digitales y telefónicos.

Que es preciso ampliar la suspensión contenida en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, de las obligaciones relacionadas con el cumplimiento de los indicadores y metas correspondientes al tiempo de entrega de los objetos postales en el servicio de mensajería expresa, establecidas en el artículo 5.4.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En este sentido, no resulta necesario que el representante legal de cada operador postal certifique el cumplimiento de los parámetros de calidad, según lo establecido en el artículo 5.4.6.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior no implica que los operadores puedan dejar de medir estos indicadores y reportar sus resultados a través del Sistema Colombia TIC.

Que con el fin de reducir el número de desplazamientos del personal de entrega de los operadores postales y de disminuir el desplazamiento de los usuarios destinatarios de los envíos, es necesario ampliar la vigencia de la medida adoptada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada con las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, relativa a la flexibilización de las obligaciones sobre los intentos de entrega establecidas en el artículo 5.4.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se define el plazo en que se debe realizar el segundo intento de entrega y las acciones a seguir en caso de que no se logre la entrega del objeto postal.

Que adicionalmente, es necesario ampliar la vigencia de la medida de flexibilización inicialmente consignada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y ampliada con las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, en lo que tiene que ver con las condiciones que deben cumplir los operadores del servicio de mensajería expresa para ofrecer y proveer el servicio de recolección a domicilio de objetos postales, establecidas en el artículo 5.4.3.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente respecto de los términos máximos para la recolección a domicilio en las diferentes zonas geográficas del país.

Que dado el contexto de emergencia que actualmente se mantiene y las medidas tomadas por algunas autoridades locales en el territorio nacional, es previsible que continúe viéndose afectada la operación de Servicios Postales Nacionales S.A. en relación con la prestación del SPU, lo que dificultaría el cumplimiento al 100% de los indicadores de cubrimiento, frecuencias de recolección y entrega de los envíos y tiempos de entrega de los objetos postales, razón por la cual es necesario ampliar la suspensión temporal determinada en la Resolución CRC 5955 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, frente a las obligaciones establecidas en los literales b., d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014. Sin embargo, con el fin de garantizar la prestación del SPU en todo el país, y teniendo en consideración las exigencias mínimas establecidas sobre cubrimiento y frecuencia para el servicio de correo, definidas en el artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, resulta necesario mantener el nivel de cubrimiento mínimo que debe garantizar el Operador Postal Oficial durante la emergencia sanitaria, en al menos un (1) punto de presencia por cada 200.000 habitantes o fracción en todos los municipios del territorio nacional y ciudades capitales de departamento, con una frecuencia semanal para la recolección y entrega.

Que, teniendo en consideración que a través de la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 el Ministerio de Salud y Protección social prorrogó la vigencia de la emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero de 2021, la CRC definió un régimen de transición para la implementación y entrada en vigor de algunas disposiciones de la Resolución CRC 6128 del 29 de diciembre de 2020, a partir del 1 de marzo de 2021. Sin embargo, dada la reciente prórroga de la emergencia sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021 y que las condiciones y reglas que se establecieron a través de la Resolución CRC

6128 de 2020 pueden requerir adecuaciones operativas y administrativas por parte del OPO para garantizar la prestación ininterrumpida de los servicios asociados al SPU, que se pueden ver afectadas por el contexto de emergencia actual, también resulta necesario ampliar el régimen de transición establecido en el artículo 10 de la Resolución CRC 6128 de 2020, específicamente respecto de la implementación de **(i)** las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo 2.2.7.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016 adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRC 6128 de 2020; y **(ii)** las disposiciones relativas a tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega y seguridad, establecidas en los artículos 5.5.2.4., 5.5.2.5. y 5.5.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionados mediante el artículo 3 de la Resolución CRC 6128 de 2020. Por consiguiente, la derogatoria de los literales c), d), e) y f) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y sus modificaciones establecidas en la Resolución MinTIC 3844 de 2014, de la que trata el segundo inciso del artículo 9 de la Resolución CRC 6128 de 2020, también requieren modificación.

Que por otro lado, los PRST deben concentrar sus esfuerzos en dar continuidad a la prestación del servicio durante la emergencia sanitaria, lo cual implica que estos proveedores deban realizar mantenimientos *urgentes* que no se pueden prever con suficiente anterioridad; ello dificultaría cumplir con el término definido en el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto a informar al usuario y al MinTIC con tres (3) días de antelación sobre la posible caída del servicio por la realización de dichos mantenimientos. Por tal motivo, es necesario mantener la regla transitoria establecida en la Resolución CRC 6058 de 2020 y nuevamente adoptada en la Resolución 6113 de 2020, según la cual, cuando se trate del adelantamiento de intervenciones o mantenimientos urgentes, bastará con que los PRST informen previamente de dichas intervenciones al usuario y al MinTIC. Lo anterior en consonancia con lo decidido por el Consejo de Estado, en sede de control inmediato de legalidad, en sentencia del 9 de julio de 2020, bajo la cual se condicionó la legalidad de los artículos 1 y 2 de la Resolución CRC 5956 de 2020 contentivos de la suspensión transitoria de los efectos del artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la regla de aviso previo cuando se realicen mantenimientos, a efectos de que fueran aplicables ante intervenciones y mantenimientos urgentes⁵³.

Que resulta preciso ampliar la suspensión de los efectos previstos en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogados en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, en relación con el indicador en la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones consagrado en el artículo 2.1.25.6 de la Resolución CRC 5050 de 2020, en la medida en que los centros de atención telefónica de los proveedores no cuentan con su máxima capacidad para la atención de las llamadas de los usuarios, dadas las medidas tomadas inicialmente con el fin de evitar aglomeraciones; adicionalmente, porque con la actual situación de emergencia se dificulta la posibilidad que los proveedores cuenten con la totalidad de su personal que tiene como labor la atención telefónica de los usuarios. Lo descrito, en todo caso, no exime a los PRST del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios.

Que la ampliación de la suspensión a la que hace referencia el considerando en precedencia se justifica además, en que en el mes de mayo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Resolución 735, impartió nuevas medidas en materia de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la COVID-19 específicamente dirigidas a los responsables de actividades asociadas a la prestación de los servicios de centros de llamada, contacto, soporte técnico, procesamiento de datos, servicios compartidos, incluidos los *business process outsourcing*, algunos de los cuales forman parte de la cadena de valor involucrada en la prestación de servicios de telecomunicaciones, lo que potencialmente puede dificultar la atención oportuna a través de líneas de atención telefónica bajo los tiempos asociados a los indicadores dispuestos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones. A su vez, debe tenerse en cuenta que aun cuando a partir del 1 de septiembre de 2020 no operaba el aislamiento preventivo obligatorio, las medidas de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable plasmadas en el Decreto 039 de 2021 traen consigo la necesidad de evitar aglomeraciones y, en esa medida, los proveedores no podrán contar con toda su capacidad para atender a sus usuarios.

⁵³ En el ordinal primero de la sentencia en cita, el Consejo de Estado dispuso lo siguiente:

"PRIMERO: de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, DECLARAR la legalidad condicionada de los artículos 1 y 2 de la Resolución 5956 del 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión del artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016 y la posibilidad de que el deber de información al que se refiere no se dé con, al menos, tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de la interrupción del servicio por más de treinta (30) minutos, pero sí de manera previa, opera en los casos en los que la intervención sea urgente para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento".

Que es necesario ampliar la suspensión de efectos de la medida adoptada en la Resolución CRC 5956 de 2020 y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, en relación con las obligaciones asociadas a la publicación mensual de los indicadores de calidad en la atención de usuarios dispuestos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que hacen referencia a quejas más frecuentes, línea telefónica y satisfacción en la atención al usuario, respectivamente, en el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información, de conformidad con lo decidido por el Consejo de Estado en sentencia del 9 de julio de 2020⁵⁴.

Que con el fin de facilitar el cierre de las actas de las sesiones del CTSN, resulta necesario ampliar la suspensión transitoria de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 inicialmente prevista en la Resolución CRC 5991 de 2020 y prorrogada con las resoluciones CRC 6058 y 6113 de 2020. Así mismo, es necesario ampliar la vigencia del mecanismo sustituto preceptuado en la Resolución CRC 5991 de 2020, y posteriormente en las resoluciones CRC 6058 y 6113 de 2020, que permite formalizar la aprobación del cierre de las actas que se levanten en estas sesiones por quienes tienen facultad para hacerlo y hubieran asistido a la respectiva sesión del CTSN, a fin de que la formalización de dichas actas pueda también realizarse de manera no presencial.

F. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DEL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO

Que en atención a la situación de emergencia y la declaratoria de servicio público esencial prevista en el artículo 1 del Decreto 555 de 2020, se observa que se reúnen las condiciones de una de las excepciones contenidas en el artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, que en sede del procedimiento de abogacía de la competencia exime el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre un proyecto de regulación cuando la autoridad que se propone expedirlo considere que *"el acto tenga origen en hechos imprevisibles y/o irresistibles a partir de los cuales resulte necesario adoptar una medida transitoria con el fin de (...) [g]arantizar la seguridad en el suministro de un bien o servicio público esencial, sea o no domiciliario"*, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 de la mencionada disposición.

Que, de otra parte, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.2 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015⁵⁵, en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general que expida esta Comisión respecto de todos los servicios que regula.

Que en la medida en que la presente Resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto 555 de 2020 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la misma será enviada al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que dicha autoridad judicial proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones el mismo fue aprobado según consta en el Acta No. 1287 del 26 de febrero de 2021. A su vez, la Sesión de Comisión de Comunicaciones, en sesión virtual y extraordinaria, aprobó la expedición del presente acto administrativo, tal y como consta en Acta No. 407 del 26 de febrero de 2021.

Que, en virtud de lo expuesto,

⁵⁴ En el ordinal segundo de la sentencia en cita, el Consejo de Estado dispuso lo siguiente:

"SEGUNDO: de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, DECLARAR la legalidad condicionada del artículo 8 de la Resolución 5956 de 3 de abril de 2020, en el entendido de que la suspensión de "los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016" se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información".

⁵⁵ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos del artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de contar con oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada con las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dicho artículo volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

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

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

ARTÍCULO 4. Ampliar el término de la modificación temporal del horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, hasta el 31 de mayo de 2021, el primer párrafo del artículo 2.1.25.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 quedará así:

"El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 8.00 y 18.00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana".

ARTÍCULO 5. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones contenidas en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 6. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos del numeral 2.1.25.7.2 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con los indicadores de calidad para oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dicho numeral volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 7. Ampliar hasta el 31 de mayo 2021 la suspensión de los efectos del numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con el deber de la comunidad organizada de contar con oficinas físicas, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

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

ARTÍCULO 9. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas a las oficinas físicas de atención al usuario de servicios de comunicaciones, contenidas en el artículo 2.1.25.7.4 del Capítulo 1 del Título II y en el numeral 4 del literal C. del Formato 4.4. INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5941 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 10. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la extensión inicialmente dispuesta en la Resolución CRC 5952 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 4.14.1.5 del Capítulo 14 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, para la provisión de redes y servicios de televisión en todas sus modalidades, en cuanto a que no se hará exigible el cumplimiento de los indicadores de calidad.

ARTÍCULO 11. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de los literales b) y h) del numeral 2.2.2.1.1 y de los literales c) y h) del numeral 2.2.2.1.2 del artículo 2.2.2.1, del numeral 2.2.5.1.1 del artículo 2.2.5.1 y del artículo 2.2.7.15 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, asociados con el deber de suministrar información a los usuarios de servicios postales, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 12. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 11 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán informar a los usuarios, al momento de la contratación del servicio, la cobertura con la que cuentan, el horario de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles, el tiempo estimado de entrega del objeto postal a enviar, las tarifas y el procedimiento para la atención y trámite de las PQR y de las solicitudes de indemnización. De igual forma, a través de la página principal de su sitio web y en las aplicaciones, si cuenta con este tipo de desarrollos para la prestación de sus servicios, deberá mantener actualizada la información sobre la cobertura y horarios de atención en los puntos de atención a usuarios y de prestación del servicio que se encuentren disponibles.

ARTÍCULO 13. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos del numeral 2.2.6.4.3 del artículo 2.2.6.4 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionada con el derecho de rechazo de los usuarios destinatarios de los servicios postales, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 14. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 13 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales deberán garantizar a sus usuarios destinatarios el derecho a rechazar los envíos, aun cuando se encuentren a su nombre, para lo cual dichos operadores deberán dejar constancia del rechazo y de los motivos.

ARTÍCULO 15. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las obligaciones relacionadas con la forma de presentación por parte de los usuarios de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, sus formalidades y las notificaciones de las respectivas respuestas otorgadas por los operadores postales, a través de los puntos físicos de atención a los usuarios, dispuestas en los artículos 2.2.7.3, 2.2.7.4 y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establecida inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, y prorrogada mediante las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 16. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 15 de la presente Resolución, todos los operadores de servicios postales continuarán recibiendo, tramitando y respondiendo cualquier tipo de petición, queja, reclamo, recurso o solicitud de indemnización, propendiendo por el uso de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo idóneo, diferente a los puntos de atención a usuarios, dispuestos para tal fin.

ARTÍCULO 17. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de los artículos 5.4.3.1, 5.4.3.9, 5.4.3.11, 5.4.6.1 y el inciso segundo del artículo 5.4.6.3 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 asociadas con la calidad en la prestación de los servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, y prorrogada a través de las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 18. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 17 de la presente Resolución en el caso de los envíos individuales que se tramiten dentro del territorio nacional, los operadores postales que prestan el servicio de mensajería expresa deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

"En el evento en que el operador del servicio de mensajería expresa proceda a efectuar la entrega del objeto postal en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y este no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto. En todo caso, después de realizado el primer intento sin entrega efectiva, el operador podrá comunicarse con el usuario remitente o destinatario para definir cuándo se realizará el segundo intento de entrega del objeto postal. Dicho documento no debe diligenciarse en los eventos en que al primer intento de entrega se configure alguno de los motivos de devolución establecidos en los numerales 5.4.3.8.1., 5.4.3.8.2, 5.4.3.8.3 o 5.4.3.8.5 del artículo 5.4.3.8 del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa deben efectuar al menos dos (2) intentos de entrega. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se debe informar al usuario destinatario por medios físicos o electrónicos que puede recoger el objeto en una determinada oficina de atención al usuario, indicando además la fecha límite de retiro, la cual será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha del último intento de entrega.

Si el objeto postal no es reclamado por el usuario destinatario en dicho plazo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.4.5.2. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. Sin perjuicio de lo anterior, los operadores de Mensajería Expresa podrán efectuar los intentos de entrega que consideren necesarios, hasta lograr la entrega del objeto postal al usuario destinatario registrado en la guía.

Los intentos de entrega deben quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en la página web del operador y en la prueba de entrega, de que tratan los artículos 5.4.3.10. y 5.4.3.3. del Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente."

ARTÍCULO 19. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 17 de la presente resolución, 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 anterior, los operadores podrán programar el servicio de recolección a domicilio de acuerdo con su capacidad y disponibilidad, lo cual deberá ser previamente informado al usuario.

ARTÍCULO 20. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos del numeral (I) del literal b. y los literales d. y e. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, modificada por la Resolución MinTIC 3844 de 2014, relacionada con criterios y niveles de calidad del servicio de correo, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5955 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 21. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 20 de la presente Resolución, en los municipios tipo 1 de que trata el literal a. del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014, el Operador Postal Oficial deberá tener al menos un (1) punto de presencia por cada doscientos mil (200.000) habitantes o fracción, de conformidad con la población proyectada por el DANE para cada año.

ARTÍCULO 22. Durante el tiempo de suspensión dispuesto en el artículo 20 de la presente resolución, el Operador Postal Oficial deberá garantizar una frecuencia mínima semanal de recolección en los puntos de presencia y de entrega en domicilio en todas las cabeceras municipales.

ARTÍCULO 23. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en cuanto al deber que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de informar por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuando deban interrumpir el servicio por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, en caso de que se requieran realizar intervenciones o mantenimientos que sean urgentes para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos esenciales de telecomunicaciones y su buen funcionamiento, desde la entrada en vigor del presente acto

administrativo y hasta el 31 de mayo de 2021, bastará con que el proveedor dé aviso previamente al usuario y a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 24. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos de las disposiciones asociadas al indicador de calidad en la atención del usuario del servicio de comunicaciones por línea telefónica contenida en el artículo 2.1.25.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

PARÁGRAFO. La suspensión de este indicador no exime a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones del deber de atender adecuadamente las llamadas que realicen sus usuarios.

ARTÍCULO 25. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención establecidos en los numerales 2.1.25.7.1, 2.1.25.7.3 y 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispuesta inicialmente en la Resolución CRC 5956 de 2020, y prorrogada en las resoluciones CRC 5991, 6058 y 6113 de 2020, bajo el entendido de que tal suspensión se predica respecto de la periodicidad con la que debe hacerse la publicación, mas no de la obligación de publicar la información. En consecuencia, dichas disposiciones volverán a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 26. Ampliar hasta el 31 de mayo de 2021 la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 relativo al procedimiento que se sigue para la realización de las Sesiones de Comité Técnico de Seguimiento de Numeración, dispuesta en la Resolución CRC 5991 de 2020 y prorrogada con las resoluciones CRC 6058 y 6113 de 2020. En consecuencia, dicha disposición volverá a tener efectos a partir del 1 de junio de 2021.

ARTÍCULO 27. Durante la suspensión de los efectos del artículo 19 de la Resolución CRC 5826 de 2019 consagrada en el artículo 26 de la presente resolución, las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento de Numeración se regirán por las siguientes reglas:

"Las sesiones del CTSN se iniciarán con la verificación de la asistencia de los miembros del Comité asistentes a la sesión correspondiente, para lo cual se verificarán las facultades de los Representantes. Una vez validados los miembros asistentes se dará lectura al orden del día, y la sesión se desarrollará de acuerdo con los temas incluidos en el mismo.

Respecto de los temas puestos a consideración del CTSN, los mismos serán puestos en conocimiento de sus miembros al menos dos (2) días hábiles antes de la respectiva sesión, a efectos de ser incluidos en el orden del día.

El cierre del acta de la sesión se dará con la lectura de la misma y la firma de los representantes presentes durante la siguiente sesión. También se dará mediante la manifestación que hagan los representantes que estuvieron presentes durante la sesión a la que corresponde el acta, a través de comunicación que provenga de la dirección de correo electrónico informada previamente o, en su defecto, de la que conste en el Certificado de Cámara de Comercio del Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el artículo 14 de la Resolución CRC 5826 de 2019. En caso de falta de firma de algún representante, la Secretaría dejará constancia del hecho, y de ser el caso, se indicarán las razones, sin que esto signifique la nulidad del acta."

ARTÍCULO 28. Modificar el artículo 9 de la Resolución CRC 6128 de 2020, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 9. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la disposición relacionada con las tarifas tope contenida en el artículo 13.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de este acto administrativo, entrará en vigor el 1 de febrero de 2021; las medidas relacionadas con la disponibilidad de los puntos de atención al público, dispuestas en el artículo 2.2.7.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 2 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de junio de 2021; las disposiciones relacionadas con tiempos de entrega, frecuencia de recolección y entrega y seguridad, establecidas en los artículos 5.5.2.4., 5.5.2.5. y 5.5.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 3 de la presente resolución, comenzarán a regir el 1 de junio de 2021; la disposición

relacionada con cobertura, establecida en el artículo 5.5.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que se refiere el artículo 3 de esta resolución, y las contenidas en los artículos 5, 6 y 7 de esta resolución, entrarán en vigor el 1 de julio de 2021; respecto de la medida sobre descuentos tarifarios, dispuesta en el artículo 13.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al que hace referencia el artículo 4 de esta resolución, comenzará a regir cuatro (4) meses después de la fecha de publicación oficial de la base de datos del Sisbén IV por parte del Departamento Nacional de Planeación, tiempo en el cual el Operador Postal Oficial deberá suscribir el(los) acuerdo(s) o convenio(s) a que haya lugar para acceder a la información.

La presente resolución deroga el literal c) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 a partir del 1 de junio de 2021; y los literales d), e) y f) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y su modificación mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014, a partir del 1 de junio de 2021. Las resoluciones 1552 de 2014 y 3844 de 2014 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quedarán derogadas en su totalidad a partir del 1 de julio de 2021."

ARTÍCULO 29. Modificar el inciso primero del artículo 10 de la Resolución CRC 6128 de 2020, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 10. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. *Durante el período comprendido entre la fecha de publicación de esta resolución en el Diario Oficial y el 31 de mayo de 2021, el Operador Postal Oficial deberá cumplir las disposiciones expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de horarios de atención y condiciones de prestación del servicio, contenidas en el literal c) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014; hasta el 31 de mayo de 2021, deberá aplicar aquellas medidas expedidas en materia de indicadores y metas de calidad respecto de frecuencia, tiempos de entrega y entrega de objetos postales, contenidas en los literales d), e) y f) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 modificados mediante la Resolución MinTIC 3844 de 2014; y hasta el 30 de junio de 2021, deberá dar cumplimiento a las disposiciones sobre cubrimiento expedidas por dicho Ministerio mediante el literal b) del artículo 2 de la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y reportar el Formato 1.2 del TÍTULO REPORTE DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016 vigente a la fecha de expedición de este acto administrativo."*

ARTÍCULO 30. Sin perjuicio de las suspensiones dispuestas en el presente acto administrativo, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán garantizar en todo momento la prestación de los servicios de forma continua y eficiente.

Para estos efectos, la Comisión de Regulación de Comunicaciones o el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrán requerir a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales aquella información que se considere pertinente para realizar un adecuado seguimiento a la forma como se da la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 31. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que esta Corporación proceda a adelantar el control inmediato de legalidad sobre su contenido.

ARTÍCULO 32. La presente resolución deroga las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los **26 días del mes de febrero de 2021**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


PAOLA BONILLA CASTAÑO
Presidente


CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

C.C.C. 26/02/2021. Acta 1287

S.C.C. 26/02/2021. Acta 407

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio

Elaborado por: Laura Martínez Nova, David Agudelo Barrios y Víctor Andrés Sandoval Peña