



RESOLUCIÓN No. **6755** DE 2022

*"Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones"*

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

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confiere la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en atención a lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, adicionado por el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021, y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

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

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

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

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

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

Que el 25 de julio de 2019 fue promulgada la Ley 1978 *"Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un*

*Regulador Único y se dictan otras disposiciones*”, con el objeto de alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de las TIC, aumentar su certidumbre jurídica, simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, entre otros.

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

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

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

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

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

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

Que, con el fin de organizar en un solo cuerpo normativo la regulación vigente en los sectores sobre los cuales ostenta competencias, facilitando así el acceso y el entendimiento del texto para el público en general, la CRC expidió en noviembre de 2016 la Resolución 5050, *"Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"*.

## **2. DESARROLLO DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que en la Agenda Regulatoria CRC 2022 -2023<sup>1</sup> se incluyó el proyecto *"Promoción de la conectividad en zonas de difícil acceso"* con el fin de atender el mandato definido en el artículo 31 de la Ley 1978

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

de 2019 -modificado mediante el artículo 6 de la Ley 2108 de 2021-, para lo cual el objeto de análisis de la Comisión se focalizó exclusivamente en (i) el servicio de Internet fijo residencial minorista, (ii) los elementos que no sean esenciales para la prestación del servicio y (iii) los proveedores que tengan menos de treinta mil (30.000) usuarios y cobertura en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que, para efectos de lo anterior, se entiende que el servicio de Internet fijo residencial minorista es aquel que se provee a usuarios finales en sus sitios de residencia, con una conexión en la que el usuario tiene limitada o nula capacidad de desplazamiento para mantenerla. Asimismo, se ha considerado que los elementos no esenciales son aquellos que en su ausencia no limitan o impiden la provisión del servicio de acceso a Internet fijo, como pueden ser la atención al cliente, la provisión de información al usuario, la medición de indicadores y el registro de estadísticas del servicio, entre otros.

Que de acuerdo con información oficial del Sistema Colombia TIC, al final del segundo trimestre del 2020 el país registró un total de 7.48 millones de accesos fijos a Internet, de los cuales el 92,8% eran de uso residencial y el 7,2% restante eran de uso corporativo. Para ese mismo periodo se identificaron 406 proveedores del servicio de acceso a Internet que reportaron en conjunto 6.9 millones de accesos fijos residenciales. De esta cifra, el 93% pertenecía a nueve (9) proveedores y el 7% restante a 397 proveedores que a nivel individual contaba cada uno con menos de 30 mil accesos residenciales.

Que en atención al incremento del número de proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que se ha presentado posterior al 30 de junio de 2020, así como también a que en ejercicio de la competencia otorgada a esta Entidad en virtud del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, en los proyectos regulatorios se debe evaluar la posibilidad de establecer medidas diferenciales en zonas rurales o de difícil acceso, y en aras de garantizar una gestión efectiva de los mercados, sin que se genere asimetrías para agentes que se encuentren bajo las mismas condiciones fácticas, la CRC ha determinado la pertinencia de dar aplicación al paquete de medidas diferenciales que son adoptadas con ocasión del presente acto administrativo, a todos los proveedores que cuenten con menos de treinta mil (30.000) accesos a nivel nacional y presenten su servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que en atención a lo anterior, en caso que los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo superen el número de accesos residenciales a nivel nacional por encima de treinta mil (30.000), no le resultará aplicable el paquete de medidas diferenciales que son adoptadas con ocasión del presente acto administrativo.

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

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

Que a partir del problema identificado, el objetivo general del proyecto consistió en *"Establecer medidas regulatorias diferenciales para los proveedores del servicio de acceso a Internet (en adelante ISP) fijo residencial que tengan menos de 30.000 usuarios, las cuales promuevan la prestación de dicho servicio en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso"*. Asimismo, se

<sup>2</sup> CRC. Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso. Documento de alternativas regulatorias.

Disponible en: [https://crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento de alternativas regulatorias promocion de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso.pdf](https://crc.com.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-7/Propuestas/documento%20de%20alternativas%20regulatorias%20promocion%20de%20la%20conectividad%20a%20internet%20fijo%20en%20zonas%20de%20dif%C3%ADcil%20acceso.pdf)

establecieron como objetivos específicos los siguientes: **i)** Revisar la regulación vigente, determinando aquellas medidas objeto de generación de condiciones diferenciales para los ISP que tengan menos de 30.000 usuarios y presten sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; **ii)** Promover la inclusión de eficiencias operativas en los modelos de negocio de los ISP que tengan menos de 30.000 usuarios y presten sus servicios en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; **iii)** Promover un incremento en los niveles de penetración y cobertura del servicio de Internet fijo en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso; y **iv)** Formular recomendaciones de política pública al Gobierno Nacional que permitan la promoción del servicio de acceso a Internet fijo residencial en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso.

Que en aras de definir los municipios que poseen las condiciones dispuestas por el legislador para ser objeto de medidas diferenciales, esto es que sean rurales, apartados y de difícil acceso, y en atención al mandato del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, según el cual las reglas diferenciales a establecer con ocasión de los proyectos regulatorios deben atender a criterios de focalización; la CRC realizó el ejercicio denominado "*Análisis de componentes principales y de clúster de municipios para servicios fijos*"<sup>3</sup> en el que se hace una clasificación de municipios en relación con el desempeño de un conjunto de variables socioeconómicas, geográficas y de los servicios fijos de internet, televisión y telefonía, cuyo comportamiento conjunto llevó a la generación de cinco (5) clústeres, denominados<sup>4</sup>: **i)** alto desempeño que agrupa 11 municipios y el 34,6% de la población del país, **ii)** desempeño moderado con 98 municipios y el 28,6% de la población, **iii)** desempeño incipiente con 219 municipios y el 15,3% de la población, **iv)** bajo desempeño con 526 municipios y el 14,8% de la población, y **v)** desempeño limitado con 267 municipios y el 6,7% de la población.

Que a partir de los análisis realizados por la CRC en la presente iniciativa, se entiende que las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en las que se enmarca el mandato del parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 corresponde a 1.012 municipios que resultan de sumar los 219 municipios categorizados como de desempeño incipiente, los 526 municipios categorizados como de bajo desempeño y los 267 municipios categorizados como de desempeño limitado, los cuales en conjunto representan el 36,8% de la población del país, de acuerdo con el análisis geográfico presentado en el documento soporte de la propuesta regulatoria publicada<sup>5</sup>.

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

Que no obstante lo anterior, los ISP que tengan menos de 30 mil accesos residenciales a nivel nacional y presten su servicio en un municipio que haga parte de los clústeres denominados de alto desempeño o desempeño moderado, podrán acceder a la aplicación de las medidas diferenciales de que trata el presente acto administrativo, si demuestran ante la CRC que la zona en que prestan su servicio corresponde a rural, apartada o de difícil acceso.

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

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

Que con base en la definición del problema, sus causas y consecuencias y los objetivos, tanto general como específicos definidos, se analizaron temáticas y alternativas bajo el principio de mejora regulatoria, que involucra dentro de sus pilares la aplicación de la metodología de AIN. Es de precisar que la aplicación del AIN constituye una metodología que permite identificar un problema, plantear

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

<sup>4</sup> La definición de cada uno de los clústeres puede ser consultada a través del siguiente enlace: [https://www.cocom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/analisis\\_de\\_clusterizacion\\_servicios\\_fijos.pdf](https://www.cocom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-1/Propuestas/analisis_de_clusterizacion_servicios_fijos.pdf). Páginas 8 a 11.

<sup>5</sup> CRC. Promoción de la conectividad a internet fijo en zonas de difícil acceso. Documento soporte. Disponible en: <https://cocom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-7>

una serie de alternativas regulatorias y evaluarlas analizando los efectos que su implementación tiene sobre el problema a solucionar y los agentes involucrados<sup>6</sup>.

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

Que las alternativas planteadas para abordar las seis (6) temáticas identificadas como susceptibles de flexibilización regulatoria, se centraron en el Régimen de Protección de los derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y en el Régimen de Reportes de Información, en donde se analizó la pertinencia de establecer condiciones que promuevan la masificación del servicio de acceso a Internet fijo residencial a través de la reducción o eliminación de cargas asociadas a aquellos elementos no esenciales para la prestación del servicio.

Que a la luz de los comentarios presentados por los agentes del mercado y de los análisis realizados por la CRC, fueron definidas las siguientes temáticas como objeto de medidas diferenciales: i) Línea de atención telefónica, ii) Compensación por falta de disponibilidad de red, iii) Obligación de la certificación de auditor externo en el indicador del nivel de satisfacción del usuario respecto de los medios de atención, iv) Medios digitales de atención al usuario, v) Formatos T.4.2. Monitoreo de quejas y T.4.3. Indicadores de quejas y peticiones; y vi) Formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones.

Que a partir del análisis desarrollado por esta Comisión, en aras de propender por la competencia, se considera que, para los proveedores del servicio de internet fijo (incluidos los que tenían menos de 30 mil accesos residenciales con corte al 30 de junio de 2020), las medidas diferenciales dejarán de ser aplicables cuando el proveedor alcance un número de accesos residenciales superior a los treinta mil (30.000).

Que las medidas diferenciales de que trata el presente acto administrativo serán aplicables para los proveedores, si a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior del cumplimiento de la respectiva obligación regulatoria, contaba con menos de 30.000 accesos de Internet fijo residencial a nivel nacional.

Que a partir de la evaluación ex post que adelanta la CRC, respecto de la regulación de carácter general que expide, puede determinar en relación con las medidas diferenciales que se adoptan con ocasión del presente acto administrativo, la pertinencia y necesidad de modificar las mismas, así como también los criterios que fueron empleados para determinar las condiciones que deben cumplir los proveedores para ser beneficiarios de estas medidas.

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

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

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

<sup>6</sup> ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS-OECD. Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo. 2016. pp. 14, 32-37. También se consultó: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS-OECD. Regulatory Impact Assessment. 2020. p. 17

Que, en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 26 de abril de 2022 la CRC envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por esta Comisión.

Que, la SIC en sede del trámite de abogacía, emitió concepto mediante comunicación identificada con el radicado No. 22-165261-1-0 del 11 de mayo de 2022, sobre las medidas propuestas dentro del proyecto regulatorio puesto a su consideración, en el cual indicó que *"[s]i bien el Proyecto da lugar a un trato diferenciado respecto de ciertos prestadores del servicio de acceso a internet fijo residencial en distintos municipios del país, este fue estructurado con base en una serie de criterios de carácter jurídico y económico que justifican la aplicación de las medidas diferenciales en cuanto a aspectos no esenciales para la prestación del servicio. En efecto, encuentra esta Autoridad que tanto los criterios subjetivos como el ámbito objetivo de aplicación cuentan con un soporte suficiente que justifica su inclusión. Por lo anterior, esta Superintendencia no presentará recomendaciones de cara a la iniciativa regulatoria."*

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión, y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1359 del 13 de mayo de 2022 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 26 de mayo de 2022 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta No. 431.

Que, en virtud de lo expuesto,

## **RESUELVE**

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

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las medidas diferenciales que se establecen mediante la presente resolución son aplicables a los proveedores del servicio de acceso a Internet fijo que cuenten con menos de treinta mil (30.000) accesos en el segmento residencial a nivel nacional definidos en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En caso de no prestar servicio en alguno de los municipios definidos en el referido Anexo, el proveedor del servicio de acceso a Internet fijo que cuente con menos de treinta mil (30.000) accesos en el segmento residencial a nivel nacional y que quiera acceder a la aplicación de estas medidas diferenciales, deberá demostrar ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la condición rural, apartada o de difícil acceso de una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio, para lo cual deberá remitir una comunicación a esta entidad con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio identificando las coordenadas geográficas (latitud y longitud) en que presta el servicio en el respectivo municipio, justificando su condición rural, apartada o de difícil acceso, y allegando la información que se considere pertinente para tal fin. La CRC podrá solicitar información adicional para demostrar dicha condición, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación. Si la CRC no requiere información adicional dentro de este término se entenderá que el proveedor podrá acceder a la aplicación de las medidas diferenciales de que trata el presente acto administrativo.

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

**"ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA.** El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

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

**PARÁGRAFO:** Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán atender las PQR que sean presentadas a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, cuando la totalidad de las interacciones en la línea telefónica sean digitalizadas. En caso de no haber migrado a la digitalización, deberán permitir que el usuario presente cualquier PQR a través de dicho medio de atención, el cual deberá estar disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

*Lo establecido en el presente párrafo solo será aplicable en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo."*

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

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

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

**PARÁGRAFO:** Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente resolución; no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la red social de que trata el artículo 2.1.25.5. de la presente resolución.

*Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles."*

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

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

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

**PARÁGRAFO:** *Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución; no estarán obligados a cumplir con la obligación señalada en el presente artículo cuando hayan dispuesto la posibilidad de recibir PQR a través de la página web de que trata el artículo 2.1.25.4. de la presente resolución.*

*Cuando el operador decida desactivar el medio de atención de que trata el presente artículo, deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles."*

**ARTÍCULO 6.** Modificar el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 de la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente forma:

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

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

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

<i>Calificación</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Identificación</i>	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Ni insatisfecho ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

*Los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución; deberán contar con una única certificación anual de auditor externo respecto de las mediciones del nivel de satisfacción al usuario realizadas durante el año respecto de los diferentes medios de atención."*

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

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

*Periodicidad: Eventual*

*Contenido: No aplica*

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

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

*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución; podrán reportar este*

*formato dentro de los 30 días hábiles después del perfeccionamiento de acuerdos sobre compartición de infraestructura en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.*

**A. INFORMACIÓN GENERAL DEL ACUERDO**

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

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

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

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

- 1. Identificador del acuerdo:** *Corresponde al identificador dado al acuerdo por las partes, registrado en el campo 1 de la Tabla A.*
- 2. Infraestructura compartida:** *Tipo de elemento de infraestructura susceptible de ser utilizado por el (los) Proveedor(es) de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.*
  - Poste 8m
  - Poste 10m
  - Poste 12m
  - Poste 14m
  - Torres de redes STR 115 kV
  - Torres de redes de STN con voltaje inferior a 230 kV
  - Torres de redes de STN con voltaje superior a 230 kV
  - Ducto
  - Otra

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Periodicidad: Trimestral*

*Contenido: Mensual*

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

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

*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*

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

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

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Mes:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

**4. Servicio:** Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

<b>Servicio</b>
<i>Telefonía fija</i>
<i>Telefonía móvil</i>

<i>Datos fijos</i>
<i>Datos móviles</i>
<i>Televisión por suscripción</i>

**5. Empaquetado:** Indicar si el servicio por el cual se presenta la queja, clasificada dentro de la tipología del numeral 6 del presente formato, se encuentra dentro de un paquete con más servicios. [SI/NO].

**6. Tipología:** Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

**A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.**

- *Modificación condiciones acordadas.*
- *Publicidad engañosa.*
- *Servicios no solicitados.*
- *Fraudes en contratación.*
- *Datos personales.*
- *Plan corporativo.*

**B. Terminación del contrato/ Cláusula de permanencia mínima.**

- *Imposibilidad terminación contrato.*
- *Cláusula de permanencia sin consentimiento.*
- *Cláusula de permanencia superior a 1 año.*
- *Valor subsidiado o financiado.*
- *Falta de información.*
- *Portabilidad numérica.*
- *Cambio pospago a prepago.*

**C. Roaming Internacional.**

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

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

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

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

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

**F. Mensajes de texto**

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

**G. Medios de atención al usuario**

- Medios de atención al usuario.

**H. Equipos terminales**

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

**I. Otros**

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

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

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

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

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

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Mensual.*

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

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

*Los proveedores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título "ANEXOS TITULO II" de la presente resolución, podrán reportar este formato con periodicidad anual, manteniendo la estructura de campos y dentro de los 30 días calendario después de finalizado cada año.*

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Mes</i>	<i>Número de quejas a favor</i>	<i>Número de quejas en contra</i>	<i>Número de quejas presentadas</i>	<i>Número de peticiones</i>

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

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

- 4. Número de quejas a favor:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en dicho periodo.
- 5. Número de quejas en contra:** Corresponde al número de quejas presentadas en el mes de reporte que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario, en dicho periodo.
- 6. Número de quejas presentadas:** Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.
- 7. Número de peticiones:** Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

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

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

- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
- 3. Mes:** Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.
- 4. Número de recursos de reposición a favor:** Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en favor de la solicitud usuario, en el mes de reporte.
- 5. Número de recursos de reposición en contra:** Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en contra de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.
- 6. Número de recursos de reposición presentados:** Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte.
- 7. Número de recursos de apelación:** Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte.

**C. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** (numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución)

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

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

**4. Medio de atención:** *Corresponde al medio de atención por medio del cual se realiza la interacción.*

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

**5. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho":** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 1, donde 1 es "Muy insatisfecho".*

**6. Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Insatisfecho":** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 2, donde 2 es "Insatisfecho".*

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

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

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

**ARTÍCULO 10.** Modificar numeral 1.1. del Anexo 2.1 Título ANEXOS TITULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

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

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

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

*i) Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes. A los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente resolución; les aplicará un tiempo de siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.*

*ii) Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes. A los operadores del servicio de Internet fijo que cumplan con las condiciones definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS TITULO II de la presente*

*resolución; les aplicará un tiempo de siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes en los municipios identificados a partir del mencionado Anexo.*

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

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

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

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

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

**"ANEXO 2.10. CONDICIONES PARA ACCEDER A LAS MEDIDAS DIFERENCIALES EXPEDIDAS EN EL MARCO DE LO ESTABLECIDO EN EL PARÁGRAFO 1 DEL ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1978 DE 2019**

**A.** Ser un proveedor del servicio de Internet fijo residencial que, al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, contaba con menos de treinta mil (30.000) accesos a nivel nacional y que preste el servicio en uno o más de los municipios enlistados a continuación:

No.	Código Municipio	Departamento	Municipio
1	05002	Antioquia	Abejorral
2	05004	Antioquia	Abriaquí
3	05021	Antioquia	Alejandro
4	05030	Antioquia	Amagá
5	05031	Antioquia	Amalfi
6	05034	Antioquia	Andes
7	05036	Antioquia	Angelópolis
8	05038	Antioquia	Angostura
9	05040	Antioquia	Anorí
10	05042	Antioquia	Santafé de Antioquia
11	05044	Antioquia	Anzá
12	05051	Antioquia	Arboletes
13	05055	Antioquia	Argelia
14	05059	Antioquia	Armenia
15	05079	Antioquia	Barbosa
16	05086	Antioquia	Belmira
17	05091	Antioquia	Betania
18	05093	Antioquia	Betulia
19	05101	Antioquia	Ciudad Bolívar
20	05107	Antioquia	Briceño
21	05113	Antioquia	Buriticá
22	05120	Antioquia	Cáceres
23	05125	Antioquia	Caicedo
24	05134	Antioquia	Campamento
25	05138	Antioquia	Cañasgordas
26	05142	Antioquia	Caracolí
27	05145	Antioquia	Caramanta
28	05148	Antioquia	El Carmen de Viboral
29	05150	Antioquia	Carolina

30	05172	Antioquia	Chigorodó
31	05190	Antioquia	Cisneros
32	05197	Antioquia	Cocorná
33	05206	Antioquia	Concepción
34	05209	Antioquia	Concordia
35	05234	Antioquia	Dabeiba
36	05237	Antioquia	Donmatías
37	05240	Antioquia	Ebéjico
38	05250	Antioquia	El Bagre
39	05264	Antioquia	Entrerriós
40	05282	Antioquia	Fredonia
41	05284	Antioquia	Frontino
42	05306	Antioquia	Giraldo
43	05310	Antioquia	Gómez Plata
44	05313	Antioquia	Granada
45	05315	Antioquia	Guadalupe
46	05318	Antioquia	Guarne
47	05321	Antioquia	Guatapé
48	05347	Antioquia	Heliconia
49	05353	Antioquia	Hispania
50	05361	Antioquia	Ituango
51	05364	Antioquia	Jardín
52	05368	Antioquia	Jericó
53	05390	Antioquia	La Pintada
54	05400	Antioquia	La Unión
55	05411	Antioquia	Liborina
56	05425	Antioquia	Maceo
57	05467	Antioquia	Montebello
58	05475	Antioquia	Murindó
59	05480	Antioquia	Mutató
60	05483	Antioquia	Nariño
61	05490	Antioquia	Necoclí
62	05495	Antioquia	Nechí
63	05501	Antioquia	Olaya
64	05541	Antioquia	Peñol
65	05543	Antioquia	Peque
66	05576	Antioquia	Pueblorrico
67	05579	Antioquia	Puerto Berrío
68	05585	Antioquia	Puerto Nare
69	05591	Antioquia	Puerto Triunfo
70	05604	Antioquia	Remedios
71	05628	Antioquia	Sabanalarga
72	05642	Antioquia	Salgar
73	05647	Antioquia	San Andrés de Cuerquía
74	05649	Antioquia	San Carlos
75	05652	Antioquia	San Francisco
76	05656	Antioquia	San Jerónimo
77	05658	Antioquia	San José de La Montaña
78	05659	Antioquia	San Juan de Urabá
79	05660	Antioquia	San Luis
80	05664	Antioquia	San Pedro de Los Milagros
81	05665	Antioquia	San Pedro de Urabá
82	05667	Antioquia	San Rafael
83	05670	Antioquia	San Roque
84	05674	Antioquia	San Vicente
85	05679	Antioquia	Santa Bárbara
86	05686	Antioquia	Santa Rosa de Osos
87	05690	Antioquia	Santo Domingo
88	05697	Antioquia	El Santuario
89	05736	Antioquia	Segovia
90	05756	Antioquia	Sonsón
91	05761	Antioquia	Sopetrán
92	05789	Antioquia	Támesis
93	05790	Antioquia	Tarazá
94	05792	Antioquia	Tarso

95	05809	Antioquia	Titiribí
96	05819	Antioquia	Toledo
97	05837	Antioquia	Turbo
98	05842	Antioquia	Uramita
99	05847	Antioquia	Urrao
100	05854	Antioquia	Valdivia
101	05856	Antioquia	Valparaíso
102	05858	Antioquia	Vegachí
103	05861	Antioquia	Venecia
104	05873	Antioquia	Vigía del Fuerte
105	05885	Antioquia	Yalí
106	05887	Antioquia	Yarumal
107	05890	Antioquia	Yolombó
108	05893	Antioquia	Yondó
109	05895	Antioquia	Zaragoza
110	08078	Atlántico	Baranoa
111	08137	Atlántico	Campo de La Cruz
112	08141	Atlántico	Candelaria
113	08372	Atlántico	Juan de Acosta
114	08421	Atlántico	Luruaco
115	08436	Atlántico	Manatí
116	08520	Atlántico	Palmar de Varela
117	08549	Atlántico	Piojó
118	08558	Atlántico	Polonuevo
119	08560	Atlántico	Ponedera
120	08606	Atlántico	Repelón
121	08634	Atlántico	Sabanagrande
122	08638	Atlántico	Sabanalarga
123	08675	Atlántico	Santa Lucía
124	08770	Atlántico	Suan
125	08832	Atlántico	Tubará
126	08849	Atlántico	Usiacurí
127	13006	Bolívar	Achí
128	13030	Bolívar	Altos del Rosario
129	13042	Bolívar	Arenal
130	13052	Bolívar	Arjona
131	13062	Bolívar	Arroyohondo
132	13074	Bolívar	Barranco de Loba
133	13140	Bolívar	Calamar
134	13160	Bolívar	Cantagallo
135	13188	Bolívar	Cicuco
136	13212	Bolívar	Córdoba
137	13222	Bolívar	Clemencia
138	13244	Bolívar	El Carmen de Bolívar
139	13248	Bolívar	El Guamo
140	13268	Bolívar	El Peñón
141	13300	Bolívar	Hatillo de Loba
142	13430	Bolívar	Magangué
143	13433	Bolívar	Mahates
144	13440	Bolívar	Margarita
145	13442	Bolívar	María La Baja
146	13458	Bolívar	Montecristo
147	13468	Bolívar	Mompós
148	13473	Bolívar	Morales
149	13490	Bolívar	Norosí
150	13549	Bolívar	Pinillos
151	13580	Bolívar	Regidor
152	13600	Bolívar	Río Viejo
153	13620	Bolívar	San Cristóbal
154	13647	Bolívar	San Estanislao
155	13650	Bolívar	San Fernando
156	13654	Bolívar	San Jacinto
157	13655	Bolívar	San Jacinto del Cauca
158	13657	Bolívar	San Juan Nepomuceno
159	13667	Bolívar	San Martín de Loba
160	13670	Bolívar	San Pablo

161	13673	Bolívar	Santa Catalina
162	13683	Bolívar	Santa Rosa
163	13688	Bolívar	Santa Rosa del Sur
164	13744	Bolívar	Simití
165	13760	Bolívar	Soplaviento
166	13780	Bolívar	Talagua Nuevo
167	13810	Bolívar	Tiquisio
168	13838	Bolívar	Turbaná
169	13873	Bolívar	Villanueva
170	13894	Bolívar	Zambrano
171	15022	Boyacá	Almeida
172	15047	Boyacá	Aquitania
173	15051	Boyacá	Arcabuco
174	15087	Boyacá	Belén
175	15090	Boyacá	Berbeo
176	15092	Boyacá	Betéitiva
177	15097	Boyacá	Boavita
178	15104	Boyacá	Boyacá
179	15106	Boyacá	Briceño
180	15109	Boyacá	Buenavista
181	15114	Boyacá	Busbanzá
182	15131	Boyacá	Caldas
183	15135	Boyacá	Campohermoso
184	15162	Boyacá	Cerínza
185	15172	Boyacá	Chinavita
186	15180	Boyacá	Chiscas
187	15183	Boyacá	Chita
188	15185	Boyacá	Chitaraque
189	15187	Boyacá	Chivatá
190	15189	Boyacá	Ciénega
191	15204	Boyacá	Cómbita
192	15212	Boyacá	Coper
193	15215	Boyacá	Corrales
194	15218	Boyacá	Covarachía
195	15223	Boyacá	Cubará
196	15224	Boyacá	Cucaita
197	15226	Boyacá	Cúitva
198	15232	Boyacá	Chíquiza
199	15236	Boyacá	Chivor
200	15244	Boyacá	El Cocuy
201	15248	Boyacá	El Espino
202	15272	Boyacá	Firavitoba
203	15276	Boyacá	Floresta
204	15293	Boyacá	Gachantivá
205	15296	Boyacá	Gámeza
206	15299	Boyacá	Garagoa
207	15317	Boyacá	Guacamayas
208	15322	Boyacá	Guateque
209	15325	Boyacá	Guayatá
210	15332	Boyacá	Güicán de La Sierra
211	15362	Boyacá	Iza
212	15367	Boyacá	Jenesano
213	15368	Boyacá	Jericó
214	15377	Boyacá	Labranzagrande
215	15380	Boyacá	La Capilla
216	15401	Boyacá	La Victoria
217	15403	Boyacá	La Uvita
218	15407	Boyacá	Villa de Leyva
219	15425	Boyacá	Macanal
220	15442	Boyacá	Maripí
221	15455	Boyacá	Miraflores
222	15464	Boyacá	Mongua
223	15466	Boyacá	Monguí
224	15469	Boyacá	Monquirá
225	15476	Boyacá	Motavita
226	15480	Boyacá	Muzo

227	15491	Boyacá	Nobsa
228	15494	Boyacá	Nuevo Colón
229	15500	Boyacá	Oicatá
230	15507	Boyacá	Otanche
231	15511	Boyacá	Pachavita
232	15514	Boyacá	Páez
233	15518	Boyacá	Pajarito
234	15522	Boyacá	Panqueba
235	15531	Boyacá	Pauna
236	15533	Boyacá	Paya
237	15537	Boyacá	Paz de Río
238	15542	Boyacá	Pesca
239	15550	Boyacá	Pisba
240	15572	Boyacá	Puerto Boyacá
241	15580	Boyacá	Quípama
242	15599	Boyacá	Ramiriquí
243	15600	Boyacá	Ráquira
244	15621	Boyacá	Rondón
245	15632	Boyacá	Saboyá
246	15638	Boyacá	Sáchica
247	15646	Boyacá	Samacá
248	15660	Boyacá	San Eduardo
249	15664	Boyacá	San José de Pare
250	15667	Boyacá	San Luis de Gaceno
251	15673	Boyacá	San Mateo
252	15676	Boyacá	San Miguel de Sema
253	15681	Boyacá	San Pablo de Borbur
254	15686	Boyacá	Santana
255	15690	Boyacá	Santa María
256	15693	Boyacá	Santa Rosa de Viterbo
257	15696	Boyacá	Santa Sofía
258	15720	Boyacá	Sativanorte
259	15723	Boyacá	Sativasur
260	15740	Boyacá	Siachoque
261	15753	Boyacá	Soatá
262	15755	Boyacá	Socotá
263	15757	Boyacá	Socha
264	15761	Boyacá	Somondoco
265	15762	Boyacá	Sora
266	15763	Boyacá	Sotaquirá
267	15764	Boyacá	Soracá
268	15774	Boyacá	Susacón
269	15776	Boyacá	Sutamarchán
270	15778	Boyacá	Sutatenza
271	15790	Boyacá	Tasco
272	15798	Boyacá	Tenza
273	15804	Boyacá	Tibaná
274	15806	Boyacá	Tibasosa
275	15808	Boyacá	Tinjacá
276	15810	Boyacá	Tipacoque
277	15814	Boyacá	Toca
278	15816	Boyacá	Togúí
279	15820	Boyacá	Tópaga
280	15822	Boyacá	Tota
281	15832	Boyacá	Tununguá
282	15835	Boyacá	Turmequé
283	15837	Boyacá	Tuta
284	15839	Boyacá	Tutazá
285	15842	Boyacá	Úmbita
286	15861	Boyacá	Ventaquemada
287	15879	Boyacá	Viracachá
288	15897	Boyacá	Zetaquirá
289	17013	Caldas	Aguadas
290	17042	Caldas	Anserma
291	17050	Caldas	Aranzazu
292	17088	Caldas	Belalcázar

293	17272	Caldas	Filadelfia
294	17388	Caldas	La Merced
295	17433	Caldas	Manzanares
296	17442	Caldas	Marmato
297	17444	Caldas	Marquetalia
298	17446	Caldas	Marulanda
299	17486	Caldas	Neira
300	17495	Caldas	Norcasia
301	17513	Caldas	Pácora
302	17524	Caldas	Palestina
303	17541	Caldas	Pensilvania
304	17614	Caldas	Riosucio
305	17616	Caldas	Risaralda
306	17653	Caldas	Salamina
307	17662	Caldas	Samaná
308	17665	Caldas	San José
309	17777	Caldas	Supía
310	17867	Caldas	Victoria
311	18029	Caquetá	Albania
312	18094	Caquetá	Belén de Los Andaquíes
313	18150	Caquetá	Cartagena del Chairá
314	18205	Caquetá	Curillo
315	18247	Caquetá	El Doncello
316	18256	Caquetá	El Paujíl
317	18410	Caquetá	La Montañita
318	18460	Caquetá	Milán
319	18479	Caquetá	Morelia
320	18592	Caquetá	Puerto Rico
321	18610	Caquetá	San José del Fragua
322	18753	Caquetá	San Vicente del Caguán
323	18756	Caquetá	Solano
324	18785	Caquetá	Solita
325	18860	Caquetá	Valparaíso
326	19022	Cauca	Almaguer
327	19050	Cauca	Argelia
328	19075	Cauca	Balboa
329	19100	Cauca	Bolívar
330	19110	Cauca	Buenos Aires
331	19130	Cauca	Cajibío
332	19137	Cauca	Caldono
333	19142	Cauca	Caloto
334	19212	Cauca	Corinto
335	19256	Cauca	El Tambo
336	19290	Cauca	Florencia
337	19300	Cauca	Guachené
338	19318	Cauca	Guapi
339	19355	Cauca	Inzá
340	19364	Cauca	Jambaló
341	19392	Cauca	La Sierra
342	19397	Cauca	La Vega
343	19418	Cauca	López de Micay
344	19450	Cauca	Mercaderes
345	19455	Cauca	Miranda
346	19473	Cauca	Morales
347	19513	Cauca	Padilla
348	19517	Cauca	Páez
349	19532	Cauca	Patía
350	19533	Cauca	Piamonte
351	19548	Cauca	Piendamó - Tunía
352	19585	Cauca	Puracé
353	19622	Cauca	Rosas
354	19693	Cauca	San Sebastián
355	19701	Cauca	Santa Rosa
356	19743	Cauca	Silvia
357	19760	Cauca	Sotará Paispamba
358	19780	Cauca	Suárez

359	19785	Cauca	Sucre
360	19807	Cauca	Timbío
361	19809	Cauca	Timbiquí
362	19821	Cauca	Toribío
363	19824	Cauca	Totoró
364	19845	Cauca	Villa Rica
365	20011	Cesar	Aguachica
366	20013	Cesar	Agustín Codazzi
367	20032	Cesar	Astrea
368	20045	Cesar	Becerril
369	20060	Cesar	Bosconia
370	20175	Cesar	Chimichagua
371	20178	Cesar	Chiriguaná
372	20228	Cesar	Curumaní
373	20238	Cesar	El Copey
374	20250	Cesar	El Paso
375	20295	Cesar	Gamarra
376	20310	Cesar	González
377	20383	Cesar	La Gloria
378	20400	Cesar	La Jagua de Ibirico
379	20443	Cesar	Manaure Balcón del Cesar
380	20517	Cesar	Pailitas
381	20550	Cesar	Pelaya
382	20570	Cesar	Pueblo Bello
383	20614	Cesar	Río de Oro
384	20621	Cesar	La Paz
385	20710	Cesar	San Alberto
386	20750	Cesar	San Diego
387	20770	Cesar	San Martín
388	20787	Cesar	Tamalameque
389	23068	Córdoba	Ayapel
390	23079	Córdoba	Buenavista
391	23090	Córdoba	Canalete
392	23162	Córdoba	Cereté
393	23168	Córdoba	Chimá
394	23182	Córdoba	Chinú
395	23189	Córdoba	Ciénaga de Oro
396	23300	Córdoba	Cotorra
397	23350	Córdoba	La Apartada
398	23417	Córdoba	Lorica
399	23419	Córdoba	Los Córdoba
400	23464	Córdoba	Momil
401	23466	Córdoba	Montelíbano
402	23500	Córdoba	Moñitos
403	23555	Córdoba	Planeta Rica
404	23570	Córdoba	Pueblo Nuevo
405	23574	Córdoba	Puerto Escondido
406	23580	Córdoba	Puerto Libertador
407	23586	Córdoba	Purísima de La Concepción
408	23660	Córdoba	Sahagún
409	23670	Córdoba	San Andrés Sotavento
410	23672	Córdoba	San Antero
411	23675	Córdoba	San Bernardo del Viento
412	23678	Córdoba	San Carlos
413	23682	Córdoba	San José de Uré
414	23686	Córdoba	San Pelayo
415	23807	Córdoba	Tierralta
416	23815	Córdoba	Tuchín
417	23855	Córdoba	Valencia
418	25001	Cundinamarca	Agua de Dios
419	25019	Cundinamarca	Albán
420	25035	Cundinamarca	Anapoima
421	25040	Cundinamarca	Anolaima
422	25053	Cundinamarca	Arbeláez
423	25086	Cundinamarca	Beltrán

424	25095	Cundinamarca	Bituima
425	25099	Cundinamarca	Bojacá
426	25120	Cundinamarca	Cabrera
427	25123	Cundinamarca	Cachipay
428	25148	Cundinamarca	Caparrapí
429	25151	Cundinamarca	Cáqueza
430	25154	Cundinamarca	Carmen de Carupa
431	25168	Cundinamarca	Chaguani
432	25178	Cundinamarca	Chipaque
433	25181	Cundinamarca	Choachí
434	25183	Cundinamarca	Chocontá
435	25200	Cundinamarca	Cogua
436	25224	Cundinamarca	Cucunubá
437	25245	Cundinamarca	El Colegio
438	25258	Cundinamarca	El Peñón
439	25260	Cundinamarca	El Rosal
440	25279	Cundinamarca	Fómeque
441	25281	Cundinamarca	Fosca
442	25288	Cundinamarca	Fúquene
443	25293	Cundinamarca	Gachalá
444	25295	Cundinamarca	Gachancipá
445	25297	Cundinamarca	Gachetá
446	25299	Cundinamarca	Gama
447	25312	Cundinamarca	Granada
448	25317	Cundinamarca	Guachetá
449	25320	Cundinamarca	Guaduas
450	25322	Cundinamarca	Guasca
451	25324	Cundinamarca	Guataquí
452	25326	Cundinamarca	Guatavita
453	25328	Cundinamarca	Guayabal de Síquima
454	25335	Cundinamarca	Guayabetal
455	25339	Cundinamarca	Gutiérrez
456	25368	Cundinamarca	Jerusalén
457	25372	Cundinamarca	Junín
458	25394	Cundinamarca	La Palma
459	25398	Cundinamarca	La Peña
460	25402	Cundinamarca	La Vega
461	25407	Cundinamarca	Lenguazaque
462	25426	Cundinamarca	Machetá
463	25436	Cundinamarca	Manta
464	25438	Cundinamarca	Medina
465	25483	Cundinamarca	Nariño
466	25486	Cundinamarca	Nemocón
467	25488	Cundinamarca	Nilo
468	25489	Cundinamarca	Nimaima
469	25491	Cundinamarca	Nocaima
470	25506	Cundinamarca	Venecia
471	25513	Cundinamarca	Pacho
472	25518	Cundinamarca	Paime
473	25524	Cundinamarca	Pandi
474	25530	Cundinamarca	Paratebueno
475	25535	Cundinamarca	Pasca
476	25572	Cundinamarca	Puerto Salgar
477	25580	Cundinamarca	Pulí
478	25592	Cundinamarca	Quebradanegra
479	25594	Cundinamarca	Quetame
480	25596	Cundinamarca	Quipile
481	25599	Cundinamarca	Apulo
482	25612	Cundinamarca	Ricaurte
483	25645	Cundinamarca	San Antonio del Tequendama
484	25649	Cundinamarca	San Bernardo
485	25653	Cundinamarca	San Cayetano
486	25658	Cundinamarca	San Francisco
487	25662	Cundinamarca	San Juan de Rioseco
488	25718	Cundinamarca	Sasaima

489	25736	Cundinamarca	Sesquilé
490	25743	Cundinamarca	Silvania
491	25745	Cundinamarca	Simijaca
492	25769	Cundinamarca	Subachoque
493	25772	Cundinamarca	Suesca
494	25777	Cundinamarca	Supatá
495	25779	Cundinamarca	Susa
496	25781	Cundinamarca	Sutatausa
497	25793	Cundinamarca	Tausa
498	25797	Cundinamarca	Tena
499	25805	Cundinamarca	Tibacuy
500	25807	Cundinamarca	Tibirita
501	25815	Cundinamarca	Tocaima
502	25823	Cundinamarca	Topaipí
503	25839	Cundinamarca	Ubalá
504	25841	Cundinamarca	Ubaque
505	25845	Cundinamarca	Une
506	25851	Cundinamarca	Útica
507	25862	Cundinamarca	Vergara
508	25867	Cundinamarca	Vianí
509	25871	Cundinamarca	Villagómez
510	25873	Cundinamarca	Villapinzón
511	25875	Cundinamarca	Villeta
512	25878	Cundinamarca	Viotá
513	25885	Cundinamarca	Yacopí
514	25898	Cundinamarca	Zipacón
515	27001	Chocó	Quibdó
516	27006	Chocó	Acandí
517	27025	Chocó	Alto Baudó
518	27050	Chocó	Atrato
519	27073	Chocó	Bagadó
520	27075	Chocó	Bahía Solano
521	27077	Chocó	Bajo Baudó
522	27099	Chocó	Bojayá
523	27135	Chocó	El Cantón del San Pablo
524	27150	Chocó	Carmen del Darién
525	27160	Chocó	Cértogui
526	27205	Chocó	Condoto
527	27245	Chocó	El Carmen de Atrato
528	27250	Chocó	El Litoral del San Juan
529	27361	Chocó	Istmina
530	27372	Chocó	Juradó
531	27413	Chocó	Lloró
532	27425	Chocó	Medio Atrato
533	27430	Chocó	Medio Baudó
534	27450	Chocó	Medio San Juan
535	27491	Chocó	Nóvita
536	27495	Chocó	Nuquí
537	27580	Chocó	Río Iró
538	27600	Chocó	Río Quito
539	27615	Chocó	Riosucio
540	27660	Chocó	San José del Palmar
541	27745	Chocó	Sipí
542	27787	Chocó	Tadó
543	27800	Chocó	Unguía
544	27810	Chocó	Unión Panamericana
545	41006	Huila	Acevedo
546	41013	Huila	Agrado
547	41016	Huila	Aipe
548	41020	Huila	Algeciras
549	41026	Huila	Altamira
550	41078	Huila	Baraya
551	41132	Huila	Campoalegre
552	41206	Huila	Colombia
553	41244	Huila	Elías
554	41298	Huila	Garzón

555	41306	Huila	Gigante
556	41319	Huila	Guadalupe
557	41349	Huila	Hobo
558	41357	Huila	Íquira
559	41359	Huila	Isnos
560	41378	Huila	La Argentina
561	41396	Huila	La Plata
562	41483	Huila	Nátaga
563	41503	Huila	Oporapa
564	41518	Huila	Paicol
565	41524	Huila	Palermo
566	41530	Huila	Palestina
567	41548	Huila	Pital
568	41551	Huila	Pitalito
569	41615	Huila	Rivera
570	41660	Huila	Saladoblanco
571	41668	Huila	San Agustín
572	41676	Huila	Santa María
573	41770	Huila	Suaza
574	41791	Huila	Tarqui
575	41797	Huila	Tesalia
576	41799	Huila	Tello
577	41801	Huila	Teruel
578	41807	Huila	Timaná
579	41872	Huila	Villavieja
580	41885	Huila	Yaguará
581	44035	La Guajira	Albania
582	44078	La Guajira	Barrancas
583	44090	La Guajira	Dibulla
584	44098	La Guajira	Distracción
585	44110	La Guajira	El Molino
586	44279	La Guajira	Fonseca
587	44378	La Guajira	Hatonuevo
588	44420	La Guajira	La Jagua del Pilar
589	44430	La Guajira	Maicao
590	44560	La Guajira	Manaure
591	44650	La Guajira	San Juan del Cesar
592	44847	La Guajira	Uribia
593	44855	La Guajira	Urumita
594	44874	La Guajira	Villanueva
595	47030	Magdalena	Algarrobo
596	47053	Magdalena	Aracataca
597	47058	Magdalena	Ariguaní
598	47161	Magdalena	Cerro de San Antonio
599	47170	Magdalena	Chibolo
600	47189	Magdalena	Ciénaga
601	47205	Magdalena	Concordia
602	47245	Magdalena	El Banco
603	47258	Magdalena	El Piñón
604	47268	Magdalena	El Retén
605	47288	Magdalena	Fundación
606	47318	Magdalena	Guamal
607	47460	Magdalena	Nueva Granada
608	47541	Magdalena	Pedraza
609	47545	Magdalena	Pijiño del Carmen
610	47551	Magdalena	Pivijay
611	47555	Magdalena	Plato
612	47570	Magdalena	Puebloviejo
613	47605	Magdalena	Remolino
614	47660	Magdalena	Sabanas de San Ángel
615	47675	Magdalena	Salamina
616	47692	Magdalena	San Sebastián de Buenavista
617	47703	Magdalena	San Zenón
618	47707	Magdalena	Santa Ana
619	47720	Magdalena	Santa Bárbara de Pinto

620	47745	Magdalena	Sitionuevo
621	47798	Magdalena	Tenerife
622	47960	Magdalena	Zapayán
623	47980	Magdalena	Zona Bananera
624	50110	Meta	Barranca de Upía
625	50124	Meta	Cabuyaro
626	50150	Meta	Castilla la Nueva
627	50223	Meta	Cubarral
628	50226	Meta	Cumaral
629	50245	Meta	El Calvario
630	50251	Meta	El Castillo
631	50270	Meta	El Dorado
632	50287	Meta	Fuente de Oro
633	50313	Meta	Granada
634	50318	Meta	Guamal
635	50325	Meta	Mapiripán
636	50330	Meta	Mesetas
637	50350	Meta	La Macarena
638	50370	Meta	Uribe
639	50400	Meta	Lejanías
640	50450	Meta	Puerto Concordia
641	50568	Meta	Puerto Gaitán
642	50573	Meta	Puerto López
643	50577	Meta	Puerto Lleras
644	50590	Meta	Puerto Rico
645	50680	Meta	San Carlos de Guaroa
646	50683	Meta	San Juan de Arama
647	50686	Meta	San Juanito
648	50711	Meta	Vistahermosa
649	52019	Nariño	Albán
650	52022	Nariño	Aldana
651	52036	Nariño	Ancuya
652	52051	Nariño	Arboleda
653	52079	Nariño	Barbacoas
654	52083	Nariño	Belén
655	52110	Nariño	Buesaco
656	52203	Nariño	Colón
657	52207	Nariño	Consacá
658	52210	Nariño	Contadero
659	52215	Nariño	Córdoba
660	52224	Nariño	Cuaspud Carlosama
661	52227	Nariño	Cumbal
662	52233	Nariño	Cumbitara
663	52240	Nariño	Chachagüí
664	52250	Nariño	El Charco
665	52254	Nariño	El Peñol
666	52256	Nariño	El Rosario
667	52258	Nariño	El Tablón de Gómez
668	52260	Nariño	El Tambo
669	52287	Nariño	Funes
670	52317	Nariño	Guachucal
671	52320	Nariño	Guaitarilla
672	52323	Nariño	Gualmatán
673	52352	Nariño	Iles
674	52354	Nariño	Imués
675	52356	Nariño	Ipiales
676	52378	Nariño	La Cruz
677	52381	Nariño	La Florida
678	52385	Nariño	La Llanada
679	52390	Nariño	La Tola
680	52399	Nariño	La Unión
681	52405	Nariño	Leiva
682	52411	Nariño	Linares
683	52418	Nariño	Los Andes
684	52427	Nariño	Magüí
685	52435	Nariño	Mallama

686	52473	Nariño	Mosquera
687	52480	Nariño	Nariño
688	52490	Nariño	Olaya Herrera
689	52506	Nariño	Ospina
690	52520	Nariño	Francisco Pizarro
691	52540	Nariño	Policarpa
692	52560	Nariño	Potosí
693	52565	Nariño	Providencia
694	52573	Nariño	Puerres
695	52585	Nariño	Pupiales
696	52612	Nariño	Ricaurte
697	52621	Nariño	Roberto Payán
698	52678	Nariño	Samaniego
699	52683	Nariño	Sandoná
700	52685	Nariño	San Bernardo
701	52687	Nariño	San Lorenzo
702	52693	Nariño	San Pablo
703	52694	Nariño	San Pedro de Cartago
704	52696	Nariño	Santa Bárbara
705	52699	Nariño	Santacruz
706	52720	Nariño	Sapuyes
707	52786	Nariño	Taminango
708	52788	Nariño	Tangua
709	52835	Nariño	San Andrés de Tumaco
710	52838	Nariño	Túquerres
711	52885	Nariño	Yacuanquer
712	54003	Norte de Santander	Ábrego
713	54051	Norte de Santander	Arboledas
714	54099	Norte de Santander	Bochalema
715	54109	Norte de Santander	Bucarasica
716	54125	Norte de Santander	Cácota
717	54128	Norte de Santander	Cáchira
718	54172	Norte de Santander	Chinácota
719	54174	Norte de Santander	Chitagá
720	54206	Norte de Santander	Convención
721	54223	Norte de Santander	Cucutilla
722	54239	Norte de Santander	Durania
723	54245	Norte de Santander	El Carmen
724	54250	Norte de Santander	El Tarra
725	54261	Norte de Santander	El Zulia
726	54313	Norte de Santander	Gramalote
727	54344	Norte de Santander	Hacarí
728	54347	Norte de Santander	Herrán
729	54377	Norte de Santander	Labateca
730	54385	Norte de Santander	La Esperanza
731	54398	Norte de Santander	La Playa
732	54418	Norte de Santander	Lourdes
733	54480	Norte de Santander	Mutiscua
734	54498	Norte de Santander	Ocaña
735	54518	Norte de Santander	Pamplona
736	54520	Norte de Santander	Pamplonita
737	54553	Norte de Santander	Puerto Santander
738	54599	Norte de Santander	Ragonvalia
739	54660	Norte de Santander	Salazar
740	54670	Norte de Santander	San Calixto
741	54673	Norte de Santander	San Cayetano
742	54680	Norte de Santander	Santiago
743	54720	Norte de Santander	Sardinata
744	54743	Norte de Santander	Silos
745	54800	Norte de Santander	Teorama
746	54810	Norte de Santander	Tibú
747	54820	Norte de Santander	Toledo
748	54871	Norte de Santander	Villa Caro
749	63111	Quindío	Buenavista
750	63212	Quindío	Córdoba
751	63272	Quindío	Filandia

752	63302	Quindío	Génova
753	63548	Quindío	Pijao
754	63690	Quindío	Salento
755	66045	Risaralda	Apía
756	66075	Risaralda	Balboa
757	66088	Risaralda	Belén de Umbría
758	66318	Risaralda	Guática
759	66383	Risaralda	La Celia
760	66440	Risaralda	Marsella
761	66456	Risaralda	Mistrató
762	66572	Risaralda	Pueblo Rico
763	66594	Risaralda	Quinchía
764	66687	Risaralda	Santuario
765	68013	Santander	Aguada
766	68020	Santander	Albanía
767	68051	Santander	Aratoca
768	68077	Santander	Barbosa
769	68079	Santander	Barichara
770	68092	Santander	Betulia
771	68101	Santander	Bolívar
772	68121	Santander	Cabrera
773	68132	Santander	California
774	68147	Santander	Capitanejo
775	68152	Santander	Carcasí
776	68160	Santander	Cepitá
777	68162	Santander	Cerrito
778	68167	Santander	Charalá
779	68169	Santander	Charta
780	68176	Santander	Chimá
781	68179	Santander	Chipatá
782	68190	Santander	Cimitarra
783	68207	Santander	Concepción
784	68209	Santander	Confinés
785	68211	Santander	Contratación
786	68217	Santander	Coromoro
787	68229	Santander	Curití
788	68235	Santander	El Carmen de Chucurí
789	68245	Santander	El Guacamayo
790	68250	Santander	El Peñón
791	68255	Santander	El Playón
792	68264	Santander	Encino
793	68266	Santander	Enciso
794	68271	Santander	Florián
795	68296	Santander	Galán
796	68298	Santander	Gámbita
797	68318	Santander	Guaca
798	68320	Santander	Guadalupe
799	68322	Santander	Guapotá
800	68324	Santander	Guavatá
801	68327	Santander	Güepsa
802	68344	Santander	Hato
803	68368	Santander	Jesús María
804	68370	Santander	Jordán
805	68377	Santander	La Belleza
806	68385	Santander	Landázuri
807	68397	Santander	La Paz
808	68406	Santander	Lebrija
809	68418	Santander	Los Santos
810	68425	Santander	Macaravita
811	68432	Santander	Málaga
812	68444	Santander	Matanza
813	68464	Santander	Mogotes
814	68468	Santander	Molagavita
815	68498	Santander	Ocamonte
816	68500	Santander	Oiba
817	68502	Santander	Onzaga

818	68522	Santander	Palmar
819	68524	Santander	Palmas del Socorro
820	68533	Santander	Páramo
821	68549	Santander	Pinchote
822	68572	Santander	Puente Nacional
823	68573	Santander	Puerto Parra
824	68575	Santander	Puerto Wilches
825	68615	Santander	Rionegro
826	68655	Santander	Sabana de Torres
827	68669	Santander	San Andrés
828	68673	Santander	San Benito
829	68682	Santander	San Joaquín
830	68684	Santander	San José de Miranda
831	68686	Santander	San Miguel
832	68689	Santander	San Vicente de Chucurí
833	68705	Santander	Santa Bárbara
834	68720	Santander	Santa Helena del Opón
835	68745	Santander	Simacota
836	68755	Santander	Socorro
837	68770	Santander	Suaita
838	68773	Santander	Sucre
839	68780	Santander	Suratá
840	68820	Santander	Tona
841	68855	Santander	Valle de San José
842	68861	Santander	Vélez
843	68867	Santander	Vetas
844	68872	Santander	Villanueva
845	68895	Santander	Zapatoca
846	70110	Sucre	Buenavista
847	70124	Sucre	Caimito
848	70204	Sucre	Coloso
849	70221	Sucre	Coveñas
850	70230	Sucre	Chalán
851	70233	Sucre	El Roble
852	70235	Sucre	Galeras
853	70265	Sucre	Guaranda
854	70400	Sucre	La Unión
855	70418	Sucre	Los Palmitos
856	70429	Sucre	Majagual
857	70473	Sucre	Morroa
858	70508	Sucre	Ovejas
859	70523	Sucre	Palmito
860	70670	Sucre	Sampués
861	70678	Sucre	San Benito Abad
862	70702	Sucre	San Juan de Betulía
863	70708	Sucre	San Marcos
864	70713	Sucre	San Onofre
865	70717	Sucre	San Pedro
866	70742	Sucre	San Luis de Sincé
867	70771	Sucre	Sucre
868	70820	Sucre	Santiago de Tolú
869	70823	Sucre	Tolú Viejo
870	73024	Tolima	Alpujarra
871	73026	Tolima	Alvarado
872	73030	Tolima	Ambalema
873	73043	Tolima	Anzoátegui
874	73055	Tolima	Armero
875	73067	Tolima	Ataco
876	73124	Tolima	Cajamarca
877	73148	Tolima	Carmen de Apicalá
878	73152	Tolima	Casabianca
879	73168	Tolima	Chaparral
880	73200	Tolima	Coello
881	73217	Tolima	Coyaima
882	73226	Tolima	Cunday
883	73236	Tolima	Dolores

884	73270	Tolima	Falan
885	73283	Tolima	Fresno
886	73319	Tolima	Guamo
887	73347	Tolima	Herveo
888	73352	Tolima	Icononzo
889	73408	Tolima	Lérida
890	73411	Tolima	Líbano
891	73443	Tolima	Mariquita
892	73461	Tolima	Murillo
893	73483	Tolima	Natagaima
894	73504	Tolima	Ortega
895	73520	Tolima	Palocabildo
896	73547	Tolima	Piedras
897	73555	Tolima	Planadas
898	73563	Tolima	Prado
899	73585	Tolima	Purificación
900	73616	Tolima	Rioblanco
901	73622	Tolima	Roncesvalles
902	73624	Tolima	Rovira
903	73671	Tolima	Saldaña
904	73675	Tolima	San Antonio
905	73678	Tolima	San Luis
906	73686	Tolima	Santa Isabel
907	73770	Tolima	Suárez
908	73854	Tolima	Valle de San Juan
909	73861	Tolima	Venadillo
910	73870	Tolima	Villahermosa
911	73873	Tolima	Villarrica
912	76020	Valle del Cauca	Alcalá
913	76036	Valle del Cauca	Andalucía
914	76041	Valle del Cauca	Ansermanuevo
915	76054	Valle del Cauca	Argelia
916	76100	Valle del Cauca	Bolívar
917	76109	Valle del Cauca	Buenaventura
918	76113	Valle del Cauca	Bugalagrande
919	76126	Valle del Cauca	Calima
920	76233	Valle del Cauca	Dagua
921	76243	Valle del Cauca	El Águila
922	76246	Valle del Cauca	El Cairo
923	76250	Valle del Cauca	El Dovio
924	76306	Valle del Cauca	Ginebra
925	76318	Valle del Cauca	Guacarí
926	76377	Valle del Cauca	La Cumbre
927	76400	Valle del Cauca	La Unión
928	76403	Valle del Cauca	La Victoria
929	76497	Valle del Cauca	Obando
930	76606	Valle del Cauca	Restrepo
931	76616	Valle del Cauca	Riofrío
932	76670	Valle del Cauca	San Pedro
933	76736	Valle del Cauca	Sevilla
934	76823	Valle del Cauca	Toro
935	76828	Valle del Cauca	Trujillo
936	76845	Valle del Cauca	Ulloa
937	76863	Valle del Cauca	Versalles
938	76869	Valle del Cauca	Vijes
939	76890	Valle del Cauca	Yotoco
940	81001	Arauca	Arauca
941	81065	Arauca	Araucuita
942	81220	Arauca	Cravo Norte
943	81300	Arauca	Fortul
944	81591	Arauca	Puerto Rondón
945	81736	Arauca	Saravena
946	81794	Arauca	Tame
947	85010	Casanare	Aguazul
948	85015	Casanare	Chámeza
949	85125	Casanare	Hato Corozal

950	85136	Casanare	La Salina
951	85139	Casanare	Maní
952	85162	Casanare	Monterrey
953	85225	Casanare	Nunchía
954	85230	Casanare	Orocué
955	85250	Casanare	Paz de Ariporo
956	85263	Casanare	Pore
957	85279	Casanare	Recetor
958	85300	Casanare	Sabanalarga
959	85315	Casanare	Sácama
960	85325	Casanare	San Luis de Palenque
961	85400	Casanare	Támara
962	85410	Casanare	Tauramena
963	85430	Casanare	Trinidad
964	85440	Casanare	Villanueva
965	86001	Putumayo	Mocoa
966	86219	Putumayo	Colón
967	86320	Putumayo	Orito
968	86568	Putumayo	Puerto Asís
969	86569	Putumayo	Puerto Caicedo
970	86571	Putumayo	Puerto Guzmán
971	86573	Putumayo	Puerto Leguízamo
972	86749	Putumayo	Sibundoy
973	86755	Putumayo	San Francisco
974	86757	Putumayo	San Miguel
975	86760	Putumayo	Santiago
976	86865	Putumayo	Valle del Guamuez
977	86885	Putumayo	Villagarzón
978	88001	Arch. de San Andrés	San Andrés
979	88564	Arch. de San Andrés	Providencia
980	91001	Amazonas	Leticia
981	91263	Amazonas	El Encanto (CD)
982	91405	Amazonas	La Chorrera (CD)
983	91407	Amazonas	La Pedrera (CD)
984	91430	Amazonas	La Victoria (CD)
985	91460	Amazonas	Miriti - Paraná (CD)
986	91530	Amazonas	Puerto Alegría (CD)
987	91536	Amazonas	Puerto Arica (CD)
988	91540	Amazonas	Puerto Nariño
989	91669	Amazonas	Puerto Santander (CD)
990	91798	Amazonas	Tarapacá (CD)
991	94001	Guainía	Inírida
992	94343	Guainía	Barrancominas
993	94883	Guainía	San Felipe (CD)
994	94884	Guainía	Puerto Colombia (CD)
995	94885	Guainía	La Guadalupe (CD)
996	94886	Guainía	Cacahual (CD)
997	94887	Guainía	Pana Pana (CD)
998	94888	Guainía	Morichal (CD)
999	95001	Guaviare	San José del Guaviare
1000	95015	Guaviare	Calamar
1001	95025	Guaviare	El Retorno
1002	95200	Guaviare	Miraflores
1003	97001	Vaupés	Mitú
1004	97161	Vaupés	Carurú
1005	97511	Vaupés	Pacoa (CD)
1006	97666	Vaupés	Taraira
1007	97777	Vaupés	Papunahua (CD)
1008	97889	Vaupés	Yavaraté (CD)
1009	99001	Vichada	Puerto Carreño
1010	99524	Vichada	La Primavera
1011	99624	Vichada	Santa Rosalía
1012	99773	Vichada	Cumaribo

**B.** En caso de prestar el servicio de acceso a Internet fijo en un municipio no incluido en el literal A del presente Anexo, el proveedor que, a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, contaba

*con menos de treinta mil (30.000) accesos en el segmento residencial a nivel nacional y que quiera acceder a la aplicación de las medidas diferenciales expedidas en el marco del parágrafo 1 del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, deberá demostrar ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la condición rural, apartada o de difícil acceso de una o más zonas de los municipios en los cuales presta su servicio, para lo cual deberá remitir una comunicación a esta entidad con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- identificando las coordenadas geográficas (latitud y longitud) en que presta el servicio en el respectivo municipio, justificando su condición rural, apartada o de difícil acceso, y allegando la información que se considere pertinente para tal fin. La CRC podrá solicitar información adicional para demostrar dicha condición, dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación. Si la CRC no requiere información adicional dentro de este término se entenderá que el proveedor podrá acceder a la aplicación de las medidas diferenciales de que trata el presente acto administrativo.”*

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

Dada en Bogotá D.C. a los **26 días del mes de mayo de 2022**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Presidente



**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 2000-38-3-7

S.C.C. Acta 431 del 26/05/2022

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

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