

RESOLUCIÓN 5969 DE 2020

(abril 17)

Diario Oficial No. 51.288 de 17 de abril 2020

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Consultar la vigencia de esta norma directamente en los artículos que modifica>

Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo [4](#) del Decreto 555 de 2020 subroga la Resolución CRC [5951](#) de 2020 y se dictan otras disposiciones

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley [1341](#) de 2009, modificada por la Ley [1978](#) de 2019, el Decreto [555](#) de 2020, y

CONSIDERANDO

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

Que el numeral 6 del artículo [2](#) de la Ley 1341 de 2009, dispone que, en virtud del Principio de Neutralidad Tecnológica, el Estado debe fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que utilicen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia.

Que el artículo [3](#) de la Ley 1341 de 2009, reconoce el desarrollo de los contenidos y aplicaciones como uno de los pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Que en ejercicio de sus facultades legales, la CRC expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, el cual se encuentra recogido en el Capítulo 1 del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que el artículo 2.1.12.1 del citado régimen consagra la obligación a cargo de los usuarios de servicios de comunicaciones de pagar oportunamente la factura, y ante el no pago la posibilidad para los operadores de suspender la prestación de los mismos.

Que en cumplimiento de lo establecido en el párrafo primero del artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, la CRC mediante la Resolución 3502 de 2011 [\[2\]](#) fijó las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad de Internet. Esta normativa, posteriormente fue compilada en el Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que dentro del mencionado capítulo el numeral 2.9.1.3.2, establece el Principio de No Discriminación, según el cual "en todo momento, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten servicio de acceso a Internet brindarán un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos. En caso, conforme lo previsto en el artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación".

Que por su parte el numeral 2.9.1.3.3 del citado capítulo, establece el Principio de Transparencia, según el cual "los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deberán informar de manera clara y oportuna a los usuarios sobre las condiciones de uso y consumo de los servicios de acceso a Internet que ofrecen, así como sobre los costos de los mismos".

Internet deben revelar sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red".

Que en virtud del artículo 2.9.2.2 de la referida normativa, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet tienen proscrito bloquear, interferir, discriminar, o restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido o aplicación o servicio a través de Internet, sin el consentimiento expreso del usuario.

Que según lo dispuesto en el artículo 2.9.2.4 del Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet pueden implementar medidas de gestión de tráfico con tal de que estas sean razonables y discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Que a efectos de lo anterior se consideran razonables las prácticas de gestión del tráfico sobre redes que soportan la prestación del servicio de acceso a Internet destinadas a: i) reducir los efectos de la congestión de la red, ii) preservar la seguridad de las redes, iii) asegurar la calidad del servicio a los usuarios, iv) priorizar clases genéricas de tráfico en función de requisitos de calidad del servicio (QoS) propias de cada tipo de tráfico, v) proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios.

Que el artículo 2.9.2.5 del Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece una prohibición para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, de adelantar conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan lo previsto en el referido capítulo.

Que el 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud - OMS - declaró 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, atendiendo a las directrices de la OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el artículo 1 de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020, con el fin de contener la pandemia del coronavirus COVID-19. Que de acuerdo con el artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 de la Constitución Política, que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país o que constituyan una grave calamidad pública, el Presidente de la República, podrá con la firma de todos los ministros, declarar estado de emergencia por periodos hasta de treinta (30) días, que sumados no podrán exceder noventa (90) días en el año calendario.

Que el 17 de marzo de 2020 el señor Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros mediante el Decreto 417 de 2020^[3], declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el territorio Nacional, justificado en "la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por 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".

Que, con el fin de atender la Emergencia Económica, Social y Ecológica, el señor Presidente de la República con la firma de todos sus ministros, a través del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020^[4], declaró como servicios públicos esenciales los servicios postales, así como los servicios de telecomunicaciones incluidos dentro de estos los servicios de radiodifusión sonora y los de televisión^[5].

Que como consecuencia de dicha declaratoria, la prestación de dichos servicios no se suspenderá durante el estado de emergencia, y que por lo tanto "[l]os proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° del mencionado

Decreto 464 de 2020.

Que el artículo [4](#) del Decreto 464 del 23 de marzo de 2020, adicionó un nuevo párrafo al artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, el cual dispuso que la CRC debe definir "las reglas y eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que prestan servicios de conexión a Internet podrán, con sujeción a las necesidades que se generen por aumentos del tráfico que cursa sobre las redes y las mayores demandas del servicio, priorizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, únicamente durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud".

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo [4](#) de Decreto 464 de 2020, la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la CRC expidió la Resolución CRC [5951](#) del 26 de marzo 2020^[6].

Que el señor Presidente de la República, con la firma de todos sus ministros, expidió el Decreto [555](#) de 17 de abril de 2020^[7]. En los considerandos del mencionado decreto se indicó que "mediante el Decreto del 17 de marzo de 2020 se declaró por el término de treinta (30) días el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en virtud del cual se expidió el Decreto [464](#) del 23 de marzo de 2020, respecto del cual se hace necesario mantener las medidas adoptadas mientras dure el estado de emergencia por tanto necesarias para garantizar las finalidades señaladas en los párrafos precedentes, las cuales atienden a conjurar la crisis e impedir la propagación de sus efectos".

Que, en consonancia con lo anterior, en el artículo [4](#) del Decreto 555 de 2020 se hizo referencia a la adición de un nuevo párrafo al artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, según el cual, la CRC debe definir "las reglas y eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que prestan servicio de conexión a Internet podrán, con sujeción a las necesidades que se generen por aumentos del tráfico que cursa sobre las redes y las mayores demandas del servicio, priorizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, únicamente durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud".

Que si bien la Comisión al regular las condiciones de neutralidad en Internet mediante Resolución CRC [5951](#) de 2020 de 2011 estableció las razones por las cuales determinadas prácticas de gestión de tráfico pueden ser consideradas razonables y no discriminatorias en condiciones de congestión ordinarias, teniendo en cuenta las condiciones excepcionales de funcionamiento que en este momento están enfrentando las redes debido a las medidas de distanciamiento social y aislamiento recomendadas por la Organización Mundial de la Salud adoptadas en Colombia desde la declaratoria de emergencia Económica, Social y Ecológica, el Decreto del 15 de abril 2020 dispuso la obligación en cabeza de la CRC de definir reglas y eventos bajo las cuales los proveedores de servicios de acceso a Internet podrán adoptar medidas de priorización de tráfico que garanticen a los usuarios el acceso a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales.

Que, así mismo, el párrafo segundo del artículo [56](#) de la Ley 1450, adicionado por el artículo [4](#) del Decreto 555 de 2020, consagra también que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan servicios de acceso a Internet deberán reportar a la CRC "el comportamiento del tráfico de las redes a efectos de determinar oportunamente las medidas a implementar para priorizar contenidos o aplicaciones, durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud. Adicionalmente, deberán reportar la evidencia suficiente que justifique la priorización de las aplicaciones o contenidos antes mencionados, al menos 24 horas antes de iniciar la priorización de la que trata el presente párrafo transitorio. Este informe deberá contener también la fecha y hora exacta de inicio y la fecha y hora exacta de finalización de la priorización, sin que pueda exceder la duración de la priorización durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud. En ningún caso, la priorización implicará el bloqueo de algún tipo de aplicación o contenido, salvo aquellos prohibidos expresamente por la Ley". Que, de acuerdo con el artículo [8](#) del Decreto 555 de 2020, dicho cuerpo normativo "rige a partir del 16 de abril de 2020".

estará vigente mientras se mantenga la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19".

Que a efectos de lo anterior y con el fin de determinar las condiciones relativas al reporte de la información asociada al comportamiento del tráfico de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrecen acceso a Internet fijo y/o móvil, así como de las evidencias técnicas suficientes que justifiquen de manera rigurosa la priorización del tráfico cuando esta sea necesaria, la CRC por medio de la Resolución CRC [5951](#) de 2020, implementó tres formatos de información para capturar las siguientes variables: i) Una línea base del tráfico de Internet correspondiente a los tres (3) meses anteriores a la declaratoria de pandemia, en donde se indagará por el tráfico para diferentes destinos (internacional y nacional); ii) tráfico de Internet diario en hora pico en época de pandemia, discriminado por destino (internacional y nacional); y por último iii) priorización de tráfico de Internet en el cual se establecen los parámetros mínimos de información, y se solicitan todas las evidencias que el proveedor considere suficientes para justificar la gestión de tráfico en favor de los contenidos o aplicaciones relacionados con servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales.

Que dicho reporte debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan acceso a Internet fijo y/o móvil, independientemente de la modalidad de pago, y que cuenten con más de 50 usuarios en todo el país, al paso que la información correspondiente al comportamiento del tráfico de los proveedores con menos de 50.000 usuarios en todo el país, tendrá que estar disponible en todo momento para su reporte en el evento en que la CRC la requiera para el ejercicio de sus funciones.

Que el diligenciamiento de los formatos a los que se ha hecho referencia en manera alguna releva a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) de su responsabilidad de entregar cualquier otra información adicional que no se encuentre cubierta con dichos formatos y que constituya una evidencia necesaria para justificar la diferenciación de tráficos aplicada en la priorización de las aplicaciones y contenidos.

Que el Decreto [555](#) de 2020 al adicionar el parágrafo segundo del artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2016, consagra también que "[d]urante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, los servicios de reproducción de video bajo demanda sobre Internet priorizarán la transmisión de contenidos en formato de definición estándar, es decir, que no sea de alta definición ni superior".

Que por otro lado, si bien en virtud del artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016, los usuarios de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción se encuentran en la obligación de pagar oportunamente la factura por la prestación de estos servicios, desde la fecha de expedición del presente acto administrativo y hasta el 31 de mayo de 2020, los operadores no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario.

Que previendo los efectos económicos negativos, con ocasión de las condiciones económicas que afronta el país con ocasión de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud, se genera una potencial imposibilidad para los usuarios de pagar oportunamente sus facturas, ante lo cual, en adición a las medidas impartidas por el Gobierno Nacional, los operadores de servicios de telecomunicaciones podrán establecer planes de alivio financiero para el pago de las obligaciones insolutas que se generen con ocasión de la prestación de dichos servicios, como por ejemplo, la posibilidad de diferir en cuotas saldos pendientes de pago.

Que, de conformidad con todo lo expresado, es de señalar que las medidas adoptadas en el Decreto [555](#) de 2020 tienen vigencia mientras dura el estado de emergencia sanitaria decretado por el Ministerio de Salud y Protección Social a través del artículo [1](#) de la Resolución 385 de 2020.

Que, en ese sentido, se hace necesario precisar las medidas adoptadas mediante la Resolución [5951](#) de 2020 cuya vigencia se supeditó a la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica,

así sintonizarlas con lo establecido en el Decreto [555](#) de 2020. Específicamente, se debe precisar lo establecido en el numeral 3 del acápite "Parte B" del anexo 2.9 del Título de Anexos de la Resolución 5050 de 2016, el cual fue adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución CRC 5951 de 2020, en el sentido de señalar que para el caso de COVID-19, la Tabla 1B deberá ser reportada todos los lunes, miércoles y viernes desde el 1 de abril de 2020 hasta el 31 de mayo de 2020. Así mismo se debe precisar lo establecido en el artículo [4](#) de la Resolución CRC 5951 de 2020 con el objeto de indicar que desde la entrada en vigor de la presente resolución y hasta el 31 de mayo de 2020, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y relacionadas a la facturación de dichos servicios.

Que, para efectos de realizar las anotadas precisiones, con fundamento en el Decreto [555](#) de 2020 considera pertinente, mediante la presente resolución, subrogar en su totalidad la Resolución CRC [5951](#) de 2020, de manera que en este acto administrativo queden plasmadas las medidas establecidas en la Resolución CRC [5951](#) de 2020 y las modificaciones descritas previamente.

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^[8] que en sede del procedimiento de abogacía de la competencia exime el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el 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 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 del Capítulo 1 del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario aplicar el procedimiento dispuesto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015^[9], en cuanto a la publicidad de los proyectos de resoluciones de carácter general.

Que teniendo en cuenta que la presente resolución se expide para desarrollar los mandatos contenidos en el Decreto [555](#) de 2020 antes mencionado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [136](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), el presente acto administrativo será enviado al Consejo de Estado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición para que el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité Asesor Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1231 del 17 de abril de 2020 y de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, del 17 de abril de 2020 dicha instancia aprobó la expedición del mismo y como consta en Acta No. 389.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Subrogar la Resolución CRC [5951](#) de 2020, la cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 1. Subrogar el artículo 7 de la Resolución CRC 3502 de 2011, compilado en el artículo 2.9.2.4 del Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2.9.2.4. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán implementar medidas de gestión de tráfico que sean razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico se considerarán razonables cuando estén destinadas a:

2.9.2.4.1. Reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red;

2.9.2.4.2. Asegurar la seguridad e integridad de las redes;

2.9.2.4.3. Asegurar la calidad del servicio a los usuarios;

2.9.2.4.4. Priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de ser (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de los mismos.

2.9.2.4.5. Proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben aplicar únicamente práctica gestión de red que cumplan con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que complementen, modifiquen o sustituyan.

Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud con incidencia en Colombia, en los términos de lo previsto en el parágrafo segundo del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el Decreto 555 de 2020 concordado con el Decreto 417 de 2020, podrán priorizar el tráfico, para garantizar el acceso de los usuarios a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y el sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, de acuerdo a lo dispuesto en el ANEXO 2.9 DEL TÍTULO DE ANEXOS DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

ARTÍCULO 2. Adicionar el Anexo 2.9 al Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016 de la siguiente manera:

"Anexo 2.9. Priorización del acceso de los usuarios a contenidos o aplicaciones durante la ocurrencia de pandemias

Parte A. Condiciones que habilitan la priorización.

De conformidad con lo dispuesto en el inciso último del artículo 2.9.2.4 los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet podrán priorizar el acceso a contenidos o aplicaciones referidos en dicho inciso cuando concurren los siguientes eventos:

- Cuando se evidencien incrementos muy altos y recurrentes en la demanda de tráfico comparados con periodos similares de referencia.
- Cuando se evidencie una degradación recurrente de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios a nivel nacional o regional por efecto de haber superado la capacidad máxima de uno o más elementos de red.
- Cuando el proveedor del servicio de acceso a Internet haya realizado las demás acciones de gestión de tráfico previstas en el numeral 2.9.2.4.4. del artículo 2.9.2.4. de la presente resolución, sin que sea posible solucionar la degradación de calidad experimentada por los usuarios.

Adicionalmente los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet deberán acatar las siguientes reglas al aplicar la priorización de tráfico:

1. Al menos 24 horas antes de iniciar la priorización de que trata el presente anexo, el proveedor de servicios de Internet deberá informar a la CRC sobre el inicio de la priorización del tráfico para garantizar el acceso de los usuarios a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y el sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, para lo cual deberá anexar el reporte dispuesto en el Anexo 2.9 Parte C con la evidencia que justifica la priorización de tráfico a realizar. Este informe deberá contener también la fecha y hora exacta de inicio, así como la fecha y hora exacta de finalización de la priorización, la cual en todo caso no podrá superar la fecha de finalización de la vigencia del periodo

estado de la emergencia económica, social y ecológica declarado.

2. El proveedor deberá priorizar las aplicaciones y contenidos de salud, gobierno, sector público, actividades laborales, educación, y derechos fundamentales e informar a la CRC para cada aplicación o contenido priorizado la categoría a la que pertenecen; así mismo se deberá incluir información que permita identificarlos (e.g. URL, Dominios, Direcciones IP, Nombres de aplicaciones).

3. El proveedor deberá demostrar que se han presentado incrementos muy altos en la demanda de tráfico a nivel nacional o regional comparados con periodos similares de referencia.

4. De cualquier forma, la discriminación de tráfico realizada no podrá implicar el bloqueo de algún tipo de aplicación o contenido, salvo aquellos prohibidos expresamente por la Ley de conformidad con el principio de libre elección dispuesto en el numeral 2.9.1.3.1. del artículo de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. Al implementar la priorización de la que trata el presente Anexo los prestadores de servicios de acceso a Internet garantizarán que las demás categorías equivalentes de tráfico que no son sujeto de priorización sean tratadas igual.

6. Mientras aplica las medidas de priorización y gestión de tráfico, el proveedor deberá mantener el acceso a Internet de todos sus usuarios.

7. Si alguno de los eventos que habilitan la priorización culmina, el proveedor deberá culminar también la priorización aplicada.

Parte B. REPORTE DE TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan acceso a Internet fijo y/o móvil, independientemente de la modalidad de pago, y que cuenten con más de 50 usuarios en todo el país con corte al último periodo de reporte al Sistema de Información Integral- Color TIC. En lo que respecta a los Operadores Móviles Virtuales (OMV), estarán sujetos a esta obligación además de cumplir con las dos condiciones anteriores, cuentan con enlaces de conectividad a Internet con propiedad o provistos por un operador distinto al OMR sobre el cual se aloja.

El proveedor deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de diligenciar el presente formato:

1. La CRC informará a través de su página web las instrucciones, formularios y mecanismos que deben seguir los proveedores de Internet fijo y/o móvil para diligenciar el reporte de información.

2. La Tabla 1A deberá ser reportada solo una vez ante la ocurrencia de pandemias. Para el caso de COVID-19 se deberá reportar a más tardar el jueves 2 de abril del año 2020, y contendrá la información mensual del periodo: enero-marzo de 2020. Ante la ocurrencia de futuras pandemias, la CRC a través de una Circular informará la fecha en que los proveedores deben llevar a cabo este reporte de información.

3. Para el caso de COVID-19, la Tabla 1B deberá ser reportada todos los lunes, miércoles y viernes desde el 1 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020. La información registrada los días lunes, debe incluir el tráfico del viernes, sábado y domingo inmediatamente anteriores; la del día miércoles, debe incluir el tráfico del lunes y martes inmediatamente anteriores; y la del día viernes debe incluir el tráfico del miércoles y jueves inmediatamente anteriores. Ante la ocurrencia de futuras pandemias, la CRC a través de una Circular informará la fecha en que los proveedores deben llevar a cabo este reporte de información.

TABLA 1A. TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE: LÍNEA BASE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<i>NIT Proveedor</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Fecha de reporte</i>	<i>Mes de tráfico</i>	<i>Hora Pico mes</i>	<i>Fecha hora Pico</i>	<i>Tráfico Datos: Internacional (GB)</i>	<i>Tráfico Datos: NAPS - Colombia (GB)</i>	<i>Tráfico Datos: Acuerdos de tránsito o peering directo (GB)</i>	<i>Tráfico Datos: Local (GB)</i>	<i>Tráfico Datos: Total (GB)</i>

En donde:

(1) NIT PROVEEDOR: Corresponde al Número de Identificación Tributaria del Proveedor de Redes y Serv de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de acceso a Internet fijo y/o móvil y report información del presente Formato.

(2) PROVEEDOR: Corresponde al nombre del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PI que presta servicios de acceso a Internet fijo y/o móvil y reporta la información del presente Formato.

(3) FECHA DE REPORTE: Corresponde a la fecha en la cual se está realizando el presente reporte. Esta f deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

(4) MES DE TRÁFICO: Corresponde al mes para el cual se está realizando el reporte de tráfico de datos. campo debe guardar el formato aaaa/mm. Para el caso del COVID-19, los meses aquí registrados deb corresponder solo al periodo comprendido entre enero y marzo de 2020.

(5) HORA PICO MES: Corresponde a un periodo continuo de una hora de duración, durante el cual se c el máximo volumen de tráfico de datos del mes (Uplink + Downlink) para el cual se está realizanc reporte. Debe indicarse el momento de inicio de la hora pico en formato hh:mm, teniendo como refer el formato de hora militar.

(6) FECHA EN QUE OCURRIÓ LA HORA PICO: Corresponde a la fecha del día del mes de reporte en el cu presentó la hora pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato. Esta fecha deberá guard formato aaaa/mm/dd.

(7) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: INTERNACIONAL (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (U + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, tales como cables submarinos, conexiones intrafronterizas, conexiones satelitales, etcétera.

(8) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: NAP (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A presente Formato, con destino hacia cualquier NAP (Punto de Intercambio de Tráfico donde 3 o más f intercambian tráfico nacional de Internet) ubicado en Colombia.

(9) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: ACUERDOS DE TRÁNSITO O PEERING DIRECTO (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico

numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, con destino hacia otros PRST nacionales con los cuales el PRST que realiza el reporte tenga Acuerdos de tránsito o Peering Directo.

(10) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: LOCAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1A del presente Formato, con destino a servidores de contenidos y/o aplicaciones CDN (Content Delivery Networks) tales como, WEB Hosting, Centros de datos, Servidores de correo, etcétera, que estén en la red propia del PRST o que tengan interconexión directa con esta y estén ubicados en Colombia.

(11) TRÁFICO DATOS: TOTAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante el mes del numeral [4] de la Tabla 1A del presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, hacia cualquier NAP ubicado en Colombia, a través de acuerdos de tránsito o peering, con destino a servidores de contenidos y aplicaciones, y en general a cualquier destino.

TABLA 1B. TRÁFICO DE INTERNET POR FUENTE

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
<i>NIT Proveedor</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Fecha de reporte</i>	<i>Fecha del día de tráfico</i>	<i>Hora Pico</i>	<i>Tráfico Datos Internacional (GB)</i>	<i>Tráfico Datos NAPs - Colombia (GB)</i>	<i>Tráfico Datos Acuerdos de tránsito o peering directo (GB)</i>	<i>Tráfico Datos Local (GB)</i>	<i>Tráfico Datos: Total (GB)</i>

En donde:

(1) NIT PROVEEDOR: Corresponde al Número de Identificación Tributaria del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y reporta la información del presente Formato.

(2) PROVEEDOR: Corresponde al nombre del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y reporta la información del presente Formato.

(3) FECHA DE REPORTE: Corresponde a la fecha en la cual se está realizando el presente reporte. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

(4) FECHA DEL DÍA DEL TRÁFICO: Corresponde a la fecha del día en la que se cursó el tráfico de Internet que se está reportando en el presente Formato. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd. Debe enviarse un dato de tráfico por cada día reportado. Por ejemplo, si se está haciendo el reporte del mes de agosto de 2014, este debe contener tres filas para incluir el tráfico del viernes, del sábado y del domingo.

(5) HORA PICO: Corresponde a un periodo continuo de una hora de duración, durante el cual se cursó el máximo volumen de tráfico de datos (Uplink + Downlink), considerando todas las franjas horarias de tráfico que se está reportando. Debe indicarse el momento de inicio de la hora pico en formato hh:mm, teniendo como referencia el formato de hora militar.

(6) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: INTERNACIONAL (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1E presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, tales como cables submarinos, conexiones intrafronterizas, conexiones satelitales, etcétera.

(7) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: NAP (GB): Corresponde al total de tráfico de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1E presente Formato, con destino hacia cualquier NAP (Punto de Intercambio de Tráfico donde 3 o más ISPs intercambian tráfico de Internet) ubicado en Colombia.

(8) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: ACUERDOS DE TRÁNSITO O PEERING DIRECTO (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, proveniente desde otros PRST nacionales con los cuales el PRST que realiza el reporte tenga Acuerdos de tránsito o Peering Directo.

(9) TRÁFICO DATOS EN HORA PICO: LOCAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante la Hora Pico del numeral [5] de la Tabla 1B del presente Formato, con destino a servidores de contenidos y/o aplicaciones CDN (Content Delivery Network) tales como, WEB Hosting, Centros de datos, Servidores de correo, etcétera, que tengan interconexión directa con la red propia de los PRST y ubicados en Colombia.

(10) TRÁFICO DATOS: TOTAL (GB): Corresponde al tráfico total de datos (Uplink + Downlink), medido en GigaBytes, que se cursó durante el día del numeral [4] de la Tabla 1B del presente Formato, mediante conexiones internacionales propias del PRST, hacia cualquier NAP ubicado en Colombia, a través de acuerdos de tránsito o peering, con destino a servidores de contenidos y aplicaciones, y en general a cualquier destino.

Parte C. GESTIÓN DE TRÁFICO EN EMERGENCIAS

Este formato deberá ser diligenciado por todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet fija y/o móvil y necesiten recurrir, durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) al mecanismo de priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y ejercicio de derechos fundamentales.

Los PRST a los cuales les aplique el presente Formato, deberán reportar a la CRC al menos 24 horas antes de iniciar la priorización las evidencias suficientes que considere para justificar la priorización de tráfico como la siguiente información: (i) Fecha y hora del inicio de priorización de aplicaciones o contenidos; (ii) Fecha y hora de la finalización de priorización de aplicaciones o contenidos; (iii) Áreas geográficas donde se realizará la priorización, considerando que esta puede ser de carácter nacional (todo el país) o regional (conjunto de municipios). En caso de que la priorización sea regional se debe informar: departamento y municipio; (iv) Tipo de red de acceso sobre la cual se aplicará la priorización (móvil y/o fija). Esto como se indica en el cuadro siguiente:

TABLA 2. PRIORIZACIÓN DE TRÁFICO DE INTERNET

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>NIT Proveedor</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Fecha de aviso</i>	<i>Fecha de Inicio</i>	<i>Hora de Inicio</i>	<i>Fecha de Finalización</i>	<i>Hora de Finalización</i>	<i>Departamento</i>	<i>Municipio</i>	<i>Red donde Aplicará la Priorización</i>

(1) NIT PROVEEDOR: Corresponde al Número de Identificación Tributaria del Proveedor de Redes y Serv de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y necesita recurrir, durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) al mecanismo de priorización de tráfico.

(2) PROVEEDOR: Corresponde al nombre del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presta servicios de conexión a Internet y necesita recurrir, durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) al mecanismo de priorización de tráfico.

(3) FECHA DE AVISO: Corresponde al día en que el PRST avisa a la Comisión de Regulación de Comunicaciones sobre el inicio de la priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

(4) FECHA DE INICIO: Corresponde al día en que inicia la priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

(5) HORA DE INICIO: Corresponde a la hora del día del numeral [4] de la Tabla 2 del presente requerimiento, en la que se dará inicio a la priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales. Debe indicar la hora de inicio en formato hh:mm, teniendo como referencia el formato de hora militar.

(6) FECHA DE FINALIZACIÓN: Corresponde al día en que finalizará la priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales. Esta fecha deberá guardar el formato aaaa/mm/dd.

(7) HORA DE FINALIZACIÓN: Corresponde a la hora del día del numeral [6] de la Tabla 2 del presente requerimiento, en la que se finalizará la priorización de tráfico para acceder a contenidos y aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y del sector público de Colombia, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales. Debe indicar la hora de finalización en formato hh:mm, teniendo como referencia el formato de hora militar.

(8) MUNICIPIO: Corresponde al nombre del municipio en donde se va a realizar la priorización de tráfico. En caso de que la priorización de tráfico haya sido nacional, en este campo deberá diligenciar NACIONAL.

(9) DEPARTAMENTO: Corresponde al nombre del departamento en donde se encuentra el municipio descrito en el numeral [8] de la Tabla 2 del presente requerimiento. En caso de que la priorización de tráfico haya sido nacional, en este campo deberá diligenciar NACIONAL.

(10) RED DÓNDE APLICARÁ LA PRIORIZACIÓN: Corresponde al tipo de red sobre la que se realizará priorización de tráfico:

- Móvil - 3G

- Móvil - 4G

- Fija

Adicionalmente, el proveedor deberá aportar la siguiente información:

1. Lista de contenidos y aplicaciones priorizados. El PRST deberá proporcionar una lista detallada indicando cuáles son los contenidos y aplicaciones que serán priorizados como parte de la aplicación de la medida como la categoría a la que pertenecen (salud, gobierno, sector público, actividades laborales, educación, derechos fundamentales) e incluir información que permita identificarlas (e.g. URL, Dominios, Dirección IP, Nombres de aplicaciones).

2. Informe que justifique la medida de priorización. El PRST deberá presentar un informe detallado en formato libre, en el que se justifique técnicamente la medida, el cual deberá contener como mínimo:

a. Evidencia de la necesidad de la medida a partir de información de tráfico, bien sea a nivel nacional y regional y para cada tipo de red sobre la cual se aplicará la priorización (móvil y/o fija).

b. Evidencia de que el tráfico esté alcanzando o sobrepasando de manera recurrente la capacidad de tráfico máxima de la red sobre la cual se aplicará la priorización (móvil y/o fija).

c. Evidencia sobre la necesidad de extender la priorización por los días reportados.

d. Descripción de los efectos conseguidos con la medida de que trata este numeral por cada evento de aplicación.

3. Información adicional que puede ser solicitada por la CRC. En caso de considerarlo necesario, la CRC podrá solicitar información adicional, la cual deberá estar disponible si es solicitada, incluyendo:

a. Información detallada de tráfico, para los municipios donde se realizará la priorización.

b. Información detallada de capacidades de red para los municipios en los cuales se aplicará la medida, la cual podrá involucrar, entre otros: red de acceso, red de transporte, red de core, capacidades en conexión con los NAP nacionales y capacidades en cable submarino."

[ARTÍCULO 3.](#) Adicionar el artículo 5.1.6.4 a la Sección 6 del capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 5.1.6.4. OBLIGACIÓN DE REPORTE DURANTE PANDEMIAS. Durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud con incidencia en Colombia, en los términos contemplados en el párrafo segundo del artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el artículo 1 del Decreto 555 de 2020 concordado con el Decreto [417](#) de 2020, los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet que cuenten con más de 50.000 usuarios deberán reportar el comportamiento del tráfico de sus redes de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2.9 Parte B.

Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet que cuenten con menos de 50.000 usuarios cumplirán con el reporte de información previa solicitud de la CRC por lo que la información correspondiente al comportamiento del tráfico de redes a la que hace referencia las Tablas 1A y 1B de la Parte B del Anexo 2.9, y reportar la misma, cuando esta Entidad así lo requiera para el ejercicio de sus funciones.

El reporte de la información a la que se ha hecho referencia, no releva a los mencionados proveedores de

responsabilidad de entregar cualquier información adicional que no se encuentre cubierta con los contenidos en la Parte B del Anexo 2.9 respecto del comportamiento del tráfico, con arreglo a lo dispuesto en el inciso 2° del párrafo segundo del artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el artículo 4 del Decreto 555 de 2020.

[ARTÍCULO 4.](#) Desde la fecha de expedición de la presente resolución y hasta el 31 de mayo de 2020 los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de dichos servicios; en ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por prestación del servicio.

[ARTÍCULO 5.](#) Se delega en el Director Ejecutivo, previa aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones, la expedición de los actos administrativos por medio de los cuales se lleve a cabo cualquier modificación, adición o sustitución de los formatos contenidos en las partes B y C del Anexo 2.9 del Título 2 de los Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.

[ARTÍCULO 6.](#) La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias."

[ARTÍCULO 2.](#) 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 el mismo proceda a adelantar el control inmediato de legalidad.

[ARTÍCULO 3.](#) La presente resolución rige a partir de su fecha de publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C.

PAOLA BONILLA CASTAÑO

Presidente

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

[<NOTAS DE PIE DE PAGINA>](#).

[1.](#) "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014"

[2.](#) "Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet en cumplimiento de lo establecido en el artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011."

[3.](#) "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional."

[4.](#) "Por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto [417](#) de 2020"

[5.](#) Artículo [1](#).

[6.](#) "Por medio de la cual se da cumplimiento a lo establecido en el artículo [4](#) del Decreto 464 de 2020, dictan otras disposiciones".

[7.](#) "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".

[8.](#) "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo".

[9.](#) "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."

La CRC informará a través de su página web las instrucciones, formularios y mecanismos que deben seguir los proveedores de Internet fijo y/o móvil para diligenciar el reporte de información.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

