



Medidas del Gobierno Nacional para garantizar la prestación de los servicios de comunicaciones durante el estado de emergencia económica, social y ecológica

Adicionalmente, la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptó medidas regulatorias para facilitar la atención por medios no presenciales de los usuarios

Bogotá, 23 de marzo de 2020. Mediante el Decreto 464 de 2020, en donde se adoptan medidas concretas para garantizar que los colombianos cuenten con acceso a los servicios de comunicaciones durante el estado de emergencia económica, social y ecológica, el Gobierno nacional determinó la declaración de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora, televisión y postales como esenciales, en consecuencia, deberá garantizarse su instalación, mantenimiento y operación.

En ese sentido, se establecen condiciones para que los usuarios, especialmente lo más vulnerables, no dejen de acceder al servicio en caso de que tengan dificultades para el pago. Se define la prioridad en el envío de los bienes de primera necesidad que sean adquiridos a través de Internet.

Así mismo, se fijan condiciones para gestionar el tráfico de Internet que permitan que los usuarios puedan consultar lo relacionado con salud, atención de la emergencia, información oficial, laboral y educativa. Se incluye una regla para que las plataformas de reproducción de video sobre Internet lo hagan sobre formato estándar, esto es, que no sea alta definición o superior.

Las medidas incluyen también la flexibilización de obligaciones impuestas a los proveedores del servicio, de modo que se dé prioridad al cumplimiento de los elementos esenciales para la operación de este. Igualmente, se incluye la flexibilización del cronograma de pagos que deben realizar los proveedores, a efectos de generar facilidades ante las restricciones en el flujo de caja y las fluctuaciones cambiarias y facilitar que esos recursos sean utilizados en las necesidades de mantenimiento o ampliación las redes.

Las medidas establecidas en el Decreto 464 son:

- Declaratoria de los servicios de telecomunicaciones y postales como esenciales. En consecuencia, no suspenderán su operación y se garantizará la instalación, mantenimiento y operación de las redes.
- Reglas para que los usuarios de los servicios móviles pospago de planes de hasta 2 UVT (71.214 pesos) que entren en mora en el pago del servicio cuenten con un periodo adicional (30 días) para ponerse al día en los pagos y tengan un servicio mínimo en caso de que no les sea posible efectuar el pago. En los planes con una capacidad contratada igual o superior a un (1) Gigabyte (GB) al mes, el servicio se mantendrá al menos con una capacidad de cero coma cinco (0,5) Gigabyte (GB) al mes durante el periodo de no pago de que trata este literal.
- Planes de telefonía en la modalidad prepago: una vez finalizado el saldo del usuario, el proveedor otorgará por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción.
- Condiciones para que en el envío de productos y servicios solicitados en línea que sean de primera necesidad y los terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones sean entregados de manera preferente.
- Autorización para priorizar el acceso a través de Internet a contenidos y aplicaciones de servicios de salud, atención de la emergencia, información oficial, laboral y educativa.



- Las plataformas de reproducción de video sobre Internet lo hagan sobre formato estándar, esto es, que no sea alta definición o superior.
- Suspensión de las cargas que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deben pagar al Fondo Único de TIC y autorización para que el MinTIC expida un cronograma de pagos.
- Flexibilización de las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores del servicio en la medida en que no constituyan elementos esenciales para garantizar su provisión.

Adicionalmente, mediante la Resolución 5941, la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptó medidas regulatorias para que los usuarios puedan ser atendidos únicamente por medios no presenciales. Para ello, se suspende la atención en las oficinas físicas, y se focaliza la atención telefónica entre 8:00 a.m. y 6:00 p.m. Los servicios para reporte de hurto y extravío de teléfonos móviles, activaciones de recargas, y fallas en la prestación del servicio, estarán disponibles de manera permanente (24x7).

Además, se continuarán las acciones para la detección de equipos no homologados, duplicados, no registrados e inválidos, pero sólo serán bloqueados al finalizar el estado de emergencia económica, social y ecológica. Los equipos reportados como hurtados seguirán bloqueándose.

“Una de las medidas adoptadas para conjurar la crisis, recomendada por la Organización Mundial de la Salud, es el distanciamiento social y aislamiento. Así, las tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los colombianos. Con el fin de que los ciudadanos adopten todas las recomendaciones para quedarse en sus casas y realicen sus actividades cotidianas, hemos dispuesto un conjunto de medidas desde el sector TIC, que nos permitan contar con estos servicios durante la emergencia y responder a los aumentos en la demanda que se presentarán”, afirma la Ministra de las TIC, Sylvia Constaín.

Con la declaración de los servicios de telecomunicaciones y postales como esenciales, queda claro que estos deben seguir operando y que el personal requerido para la instalación, mantenimiento, soporte y operación de estos servicios se encuentra exceptuado de las medidas que restringen la movilidad. Esto se articula con la excepción que ya había dispuesto el Gobierno nacional mediante el Decreto 457 de 2020, respecto de los servicios que debían seguir en marcha.

Finalmente, y como ocurre también en otros países, se reitera la invitación a la ciudadanía para utilizar las redes y el Internet de manera responsable, con miras a evitar picos de tráfico que impidan en determinado momento la disponibilidad.

(FIN)