



# REGULACIÓN

EN MATERIA DE LAS TIC EN MEDIO DEL  
**COVID-19**

# AGENDA

**1**

**¿Qué acciones se están tomando en mundo?**

**2**

**Decreto 464 de 2020**

**3**

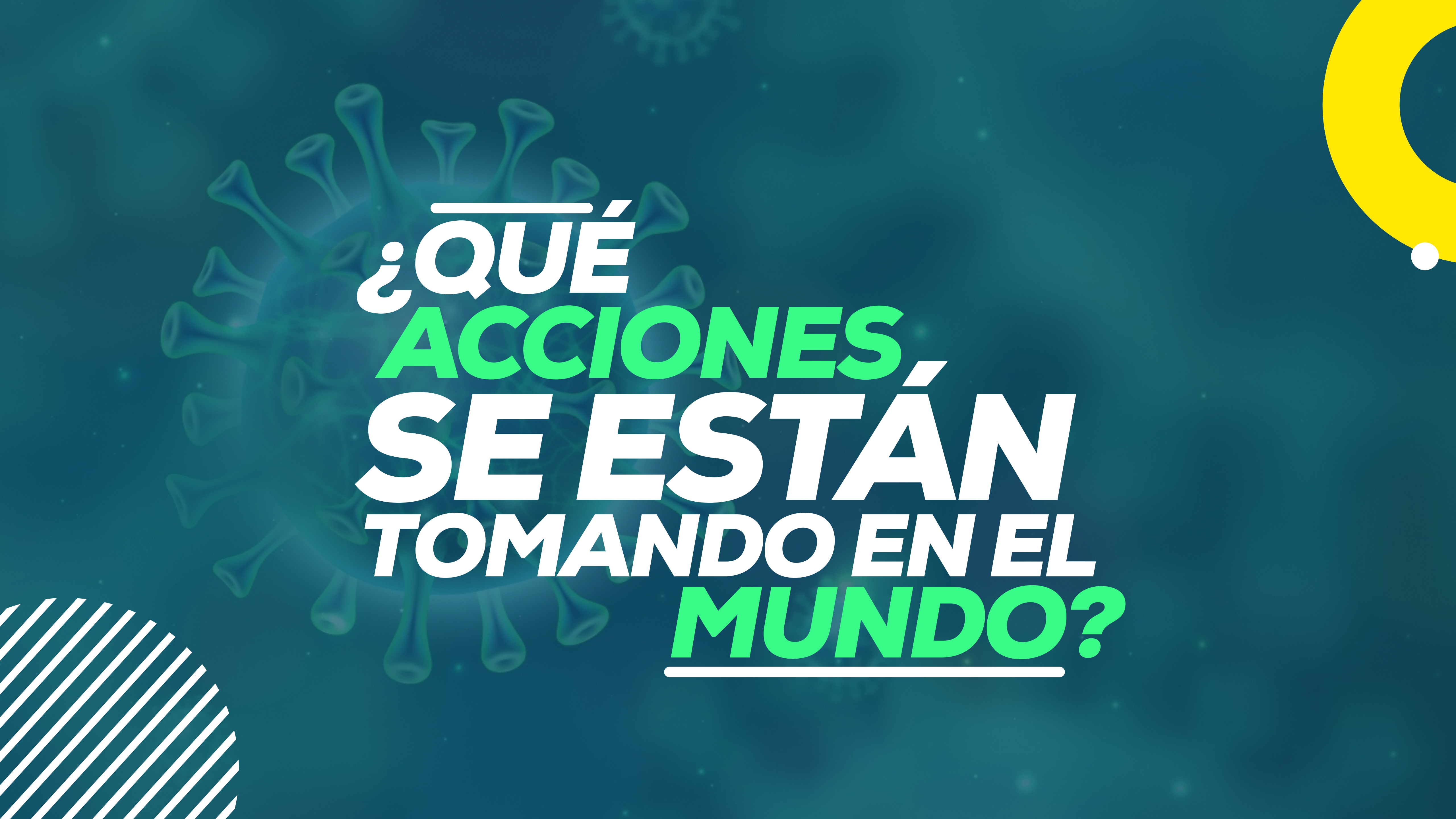
**Acciones de la CRC para los usuarios**

**4**

**Acciones de la CRC para los operadores**

**5**

**¿Preguntas?**



¿QUÉ  
**ACCIONES,**  
**SE ESTÁN**  
**TOMANDO EN EL**  
**MUNDO?**

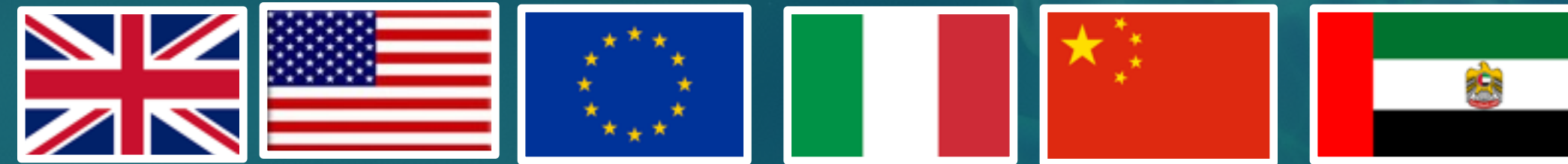
# AUTORIDADES

## Continuidad en la prestación de los servicios



Garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones aún cuando no se pague por ellos.

## Banda ancha



Asegurar el acceso a la mayoría de la población y monitoreo del tráfico.

## Neutralidad de Red



Tasa cero para acceder a contenido del Gobierno.

## Atención al público



Afianzar la atención de los usuarios a través de canales digitales.

## Portabilidad



Se suspende la portabilidad durante la emergencia.

## Reportes de Información



Se flexibiliza los tiempos de entrega de los reportes.

# AUTORIDADES

## Información a los usuarios



Uso de aplicaciones y SMS para mantener informados a los ciudadanos.

## Línea de atención



Línea de atención gratuita de fácil recordación.

## Facturación de servicios



Facilidades de pago y envío del comprobante a través de canales digitales.

## Espectro



Asignación de espacios para garantizar la continuidad de los servicios.

## Radiodifusión



Deber de información a los usuarios sobre la emergencia.

# AUTORIDADES

## Costo de los servicios



Reducción en las tarifas de Internet.

## Seguridad Digital



Información para evitar estafas.

## Datos personales



Anonimización de los datos recolectados durante la emergencia.

## TDT



Detener la migración.

## Contenidos



Permitir que se estrene películas en canales diferentes a las salas de cine.

## Mesas de trabajo



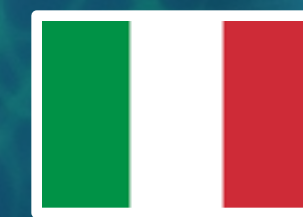
Trabajo conjunto regulador y operadores.

## Aumento de unidades de servicios



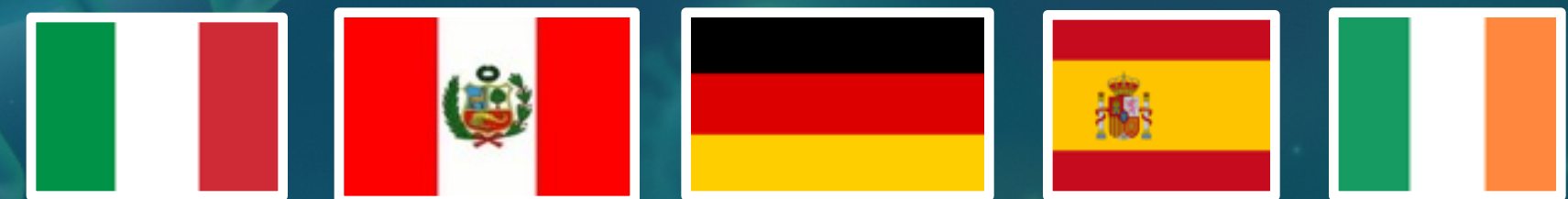
Incremento en capacidad y velocidad para Internet.

## Comercio



Garantizar la instalación y despliegue necesarios.

## Noticias falsas



Acciones en las plataformas OTT.

## Postal



Garantizar la prestación del servicio.

# PLATAFORMAS

## BANDA ANCHA



NETFLIX

YouTube

Reducción del tráfico para evitar congestionar las redes

## APOYO A EMPRESAS



20  
países

facebook

Subsidios y créditos a pequeñas empresas

## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS



facebook

Dirigen a los usuarios a páginas oficiales sobre el COVID-19

## NOTICIAS FALSAS




Nuevas reglas para limitar el número de veces que un mensaje puede ser compartido

## APOYO A INICIATIVAS



Alphabet

800 millones de dólares para equipos de salud a la OMS

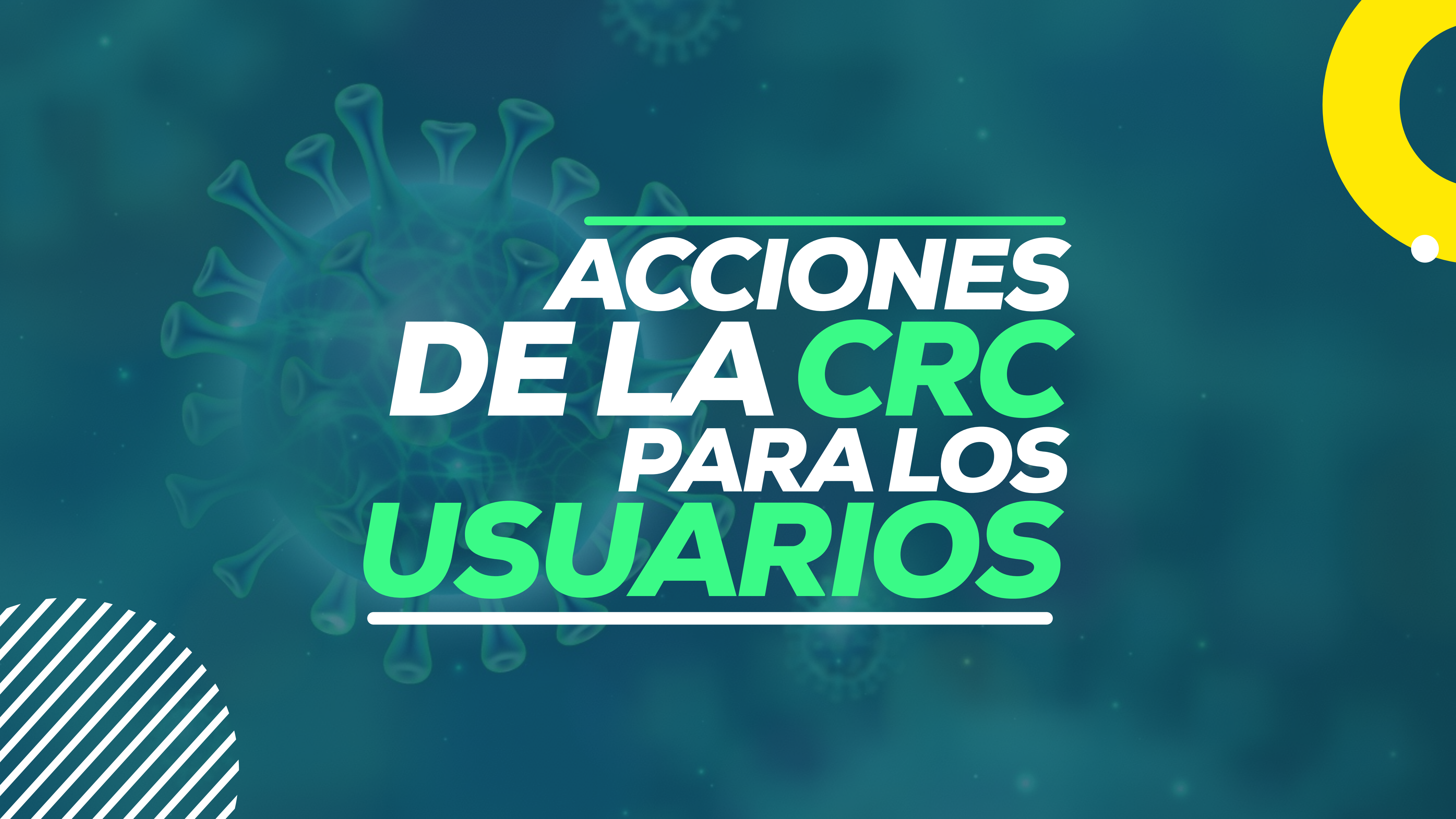


**DECRETO**  
**464 DE 2020**

# **DECRETO 464 DE 2020**

## ***MEDIDAS DEL GOBIERNO NACIONAL PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA***

- Declaratoria de los servicios de telecomunicaciones y postales como esenciales.
- Reglas para garantizar el acceso a las comunicaciones móviles a los usuarios postpago y prepago.
- Condiciones para que en el envío de productos y servicios solicitados en línea.
- Autorización para priorizar el acceso a través de Internet a contenidos y aplicaciones.
- Formato de reproducción para las plataformas de video.
- Suspensión de pagos al Fondo Único de TIC.
- Flexibilización con el cumplimiento del Régimen de Calidad.

The background is a dark teal color with a subtle, repeating pattern of virus-like particles. A large, semi-transparent virus particle is centered behind the text. In the top right corner, there is a yellow circular graphic element with a white dot. In the bottom left corner, there is a white circular graphic element with diagonal lines.

---

**ACCIONES  
DE LA CRC  
PARA LOS  
USUARIOS**

---

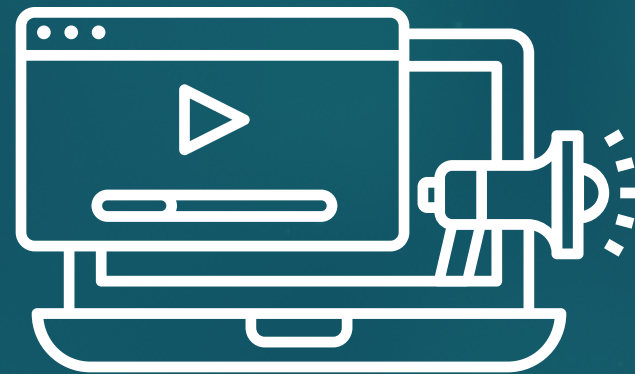
# USUARIOS



## **FACTURACIÓN**

- Usuarios móviles en pospago con planes menores a \$71.214 que no puedan pagarlo, contarán con un mínimo de conectividad por 30 días. Después de este tiempo tendrá acceso a 200 SMS en la red del operador y a 20 direcciones de internet.
- Usuarios móviles en prepago sin saldo tendrán acceso a 200 SMS en la red del operador.
- Usuarios de servicios fijos no se les podrá cobrar interés de mora, pero se podrá suspender el servicio por falta de pago.
- Los operadores podrán establecer planes de alivio financiero para el pago de las obligaciones que estén pendientes.
- La factura se enviará mediante correo electrónico.

# USUARIOS



## **CANALES DE ATENCIÓN**

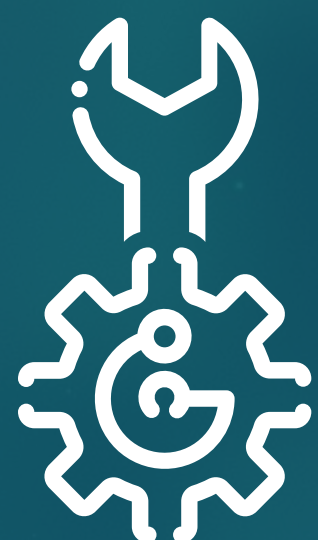
- No estarán habilitadas las oficinas físicas como medio de atención.
- Todos los trámites se podrán realizar a través de las líneas telefónicas o canales digitales.
- El horario de atención en las líneas telefónicas es de 8 a.m a 6 p.m.
- Las respuestas a las PQR se darán solo por medios digitales.



## **INFORMACIÓN**

- Para el mantenimiento de los servicios los operadores ya no tendrán que avisar con 3 días de antelación

# USUARIOS



## **INSTALACIÓN Y VISITAS TÉCNICAS**

- Los servicios de telecomunicaciones por ser esenciales deben contar con instalación y visitas técnicas como se realizaba antes de la emergencia.



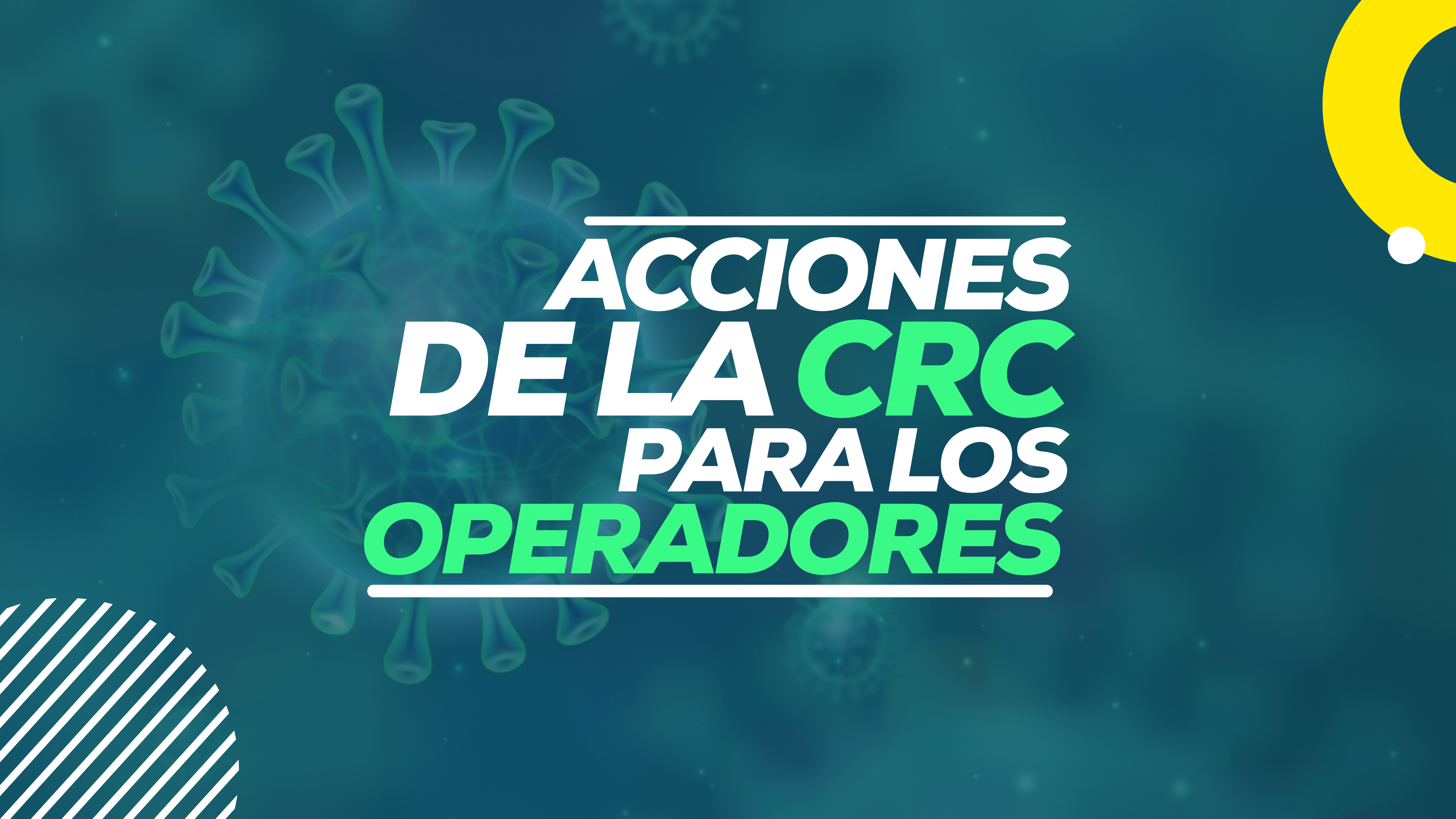
## **CALIDAD**

- Los usuarios pueden experimentar baja calidad en contenidos no fundamentales



## **BLOQUEO**

- Durante la emergencia no podrán ser bloqueados los celulares por falta de registro, no homologación, o problemas en el IMEI (duplicado, inválido y sin formato). Solo será bloqueado a petición del usuario en caso de robo o pérdida.

The background is a dark teal color with a large, faint, light teal virus particle in the center. In the top right corner, there is a yellow circular shape with a white dot. In the bottom left corner, there is a white circular shape with diagonal lines.

---

**ACCIONES  
DE LA CRC  
PARA LOS  
OPERADORES**

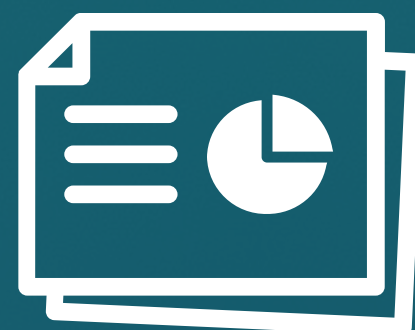
---

# OPERADORES



## **GESTIÓN DE TRÁFICO**

- Se autoriza gestionar el tráfico de Internet como herramienta para garantizar el acceso al servicio.



## **REPORTES DE INFORMACIÓN**

- Ampliar el plazo para el reporte de información de los Formatos 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.8, 1.10, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 3.2, 3.7, 4.2 y 4.4.
- Suspender los efectos del reporte de información contenido en el formato 1.2.



## **SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

- Se establece que la frecuencia mínima de recolección y entrega de objetos postales sea de una vez por semana para todos los municipios del país. 4-72 debe garantizar la disponibilidad de oficinas en todos los municipios y ciudades capitales del territorio nacional.

# OPERADORES



## **INDICADOR DE ATENCIÓN**

- Se suspende el indicador de calidad en atención telefónica.
- Suspende los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención.



## **CALIDAD**

- Se suspendió el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión y los efectos de las disposiciones en materia de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad de datos móviles para tecnología de acceso 3G y de los indicadores de calidad de la transmisión de televisión por cable HFC analógico, televisión por cable HFC digital, televisión satelital y televisión con tecnología IPTV.

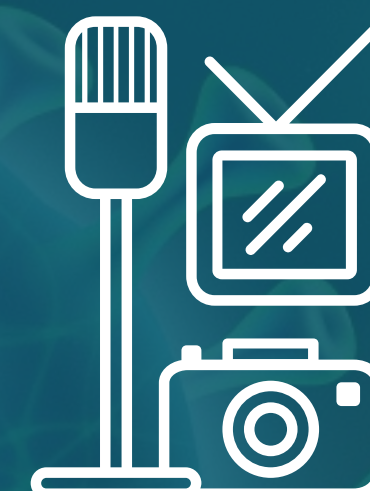
# ***OPERADORES DE TV ABIERTA***

---



## ***DIVULGACIÓN PRIORITARIA DE ESPACIOS INSTITUCIONALES***

- Autorización prioritaria de espacios institucionales de televisión con información de interés público sobre las medidas de protección para la prevención del virus.

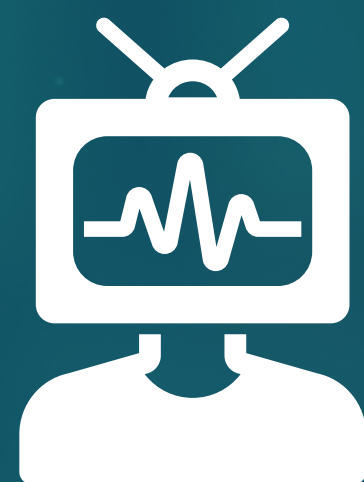


## ***RECOMENDACIONES PARA UN CUBRIMIENTO RESPONSABLE***

- Recomendaciones para un cubrimiento responsable, solidario y prudente de la crisis sanitaria; dirigido a medios de comunicación y ciudadanos activos en medios sociales.

# **OPERADORES DE TV ABIERTA**

---



## **DEFENSOR DEL TELEVIDENTE**

- Autorización de repetición de los programas de defensor del televidente.



## **EMISIÓN DE CONTENIDOS NOTICIOSOS CON INTERPRETACIÓN DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA**

- Para los operadores de televisión abierta.



***¿PREGUNTAS?***



# REGULACIÓN

EN MATERIA DE LAS TIC EN MEDIO DEL  
**COVID-19**

CARLOS LUGO SILVA  
DIRECTOR EJECUTIVO