



Respuesta dada para el radicado **201022326**

Registro Automatico con Plantilla.

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	
FECHA: 22/5/2020	HORA: 16:2:15
REGISTRO No: <b>202041731</b>	
DESTINO: JAIRO ALBERTO LOP ROD	
BOGOTA-BOGOTA	

Código TRD: 231

Bogotá D.C.,

Señor

**JAIRO ALBERTO LOP ROD**

Bogotá D.C

**Asunto: Radicado MinTIC 201022326.**

Respetado señor LOP ROD,

Esta Subdirección ha recibido su comunicación, en la cual solicita información con respecto a si durante la emergencia sanitaria que vivimos debido al COVID-19 los proveedores de telecomunicaciones pueden realzar suspensiones de sus servicios, para lo cual, os permitimos informarle que el Decreto 555 del 15 de abril de 2020 “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”, se expidió con el fin de adoptar acciones y medidas que permitieran garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y postales, necesarios para el acceso a los servicios de salud, el desarrollo de actividades laborales y el ejercicio de derechos fundamentales, y así mismo, contrarrestar los efectos negativos que se presenten como consecuencia de la disminución en los ingresos de los prestadores de redes y servicios de comunicaciones.

***“Artículo 1. Declaratoria de servicios públicos esenciales. Los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión sonora, los de televisión y los servicios postales, son servicios públicos esenciales. Por tanto, no se suspenderá su prestación durante el estado de emergencia. Los proveedores***



*de redes y servicios de telecomunicaciones y postales no podrán suspender las labores de instalación, mantenimiento y adecuación de las redes requeridas para la operación del servicio*

**Artículo 2. Prestación del servicio durante el estado de emergencia sanitaria.** Únicamente durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) aplicaran las siguientes reglas:

1. Para los planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad pospago cuyo valor no exceda dos (2) Unidades de Valor Tributario – UVT:
  1. Cuando el usuario incurra en impago del servicio, el proveedor otorgara treinta (30) días adicionales al termino pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adecuados, durante este término, 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.
  2. Si vencido el termino descrito en el anterior literal el usuario no efectúa el pago, el operador podrá proceder con la suspensión del servicio, pero mantendrá al menos los siguientes elementos: la opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, envió de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción, la navegación gratuita en veinte (20) direcciones de internet (URL), que serán definidas por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación.

*Lo dispuesta en el presente numeral aplicara únicamente cuando el usuario curse tráfico sobre la red de su operador.*



1. *Para los planes de telefonía móvil en la modalidad prepago:*

1. *Finalizando el saldo del usuario, el proveedor otorgara por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción.*

*Lo dispuesta en el presente numeral aplicara únicamente cuando el usuario curse tráfico sobre la red de su operador.*

1. *Para los servicios de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad prepago y pospago (voz y datos) cuyo valor no exceda de dos (2) Unidades de Valor Tributario – UVT:*

1. *Navegación sin costo para el usuario (zero rating) al dominio, subdominio y paginas adyacentes del portal de educación que será dispuesta por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de los tres (3) días siguientes a la expedición del presente Decreto. Este portal dispondrá de contenidos educativos en texto, animaciones e imágenes, Los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) deberán implementar el acceso sin costo para el usuario dentro de los tres (3) días siguientes a la disposición del portal por parte del Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

*Todos los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) que presenten los servicio indicados en este articulo deberán realizar las acciones requeridas para implementar lo dispuesto en este artículo.*

**PARAGRAFO.** *Las disposiciones del presente artículo aplican a los servicios en operación, adquiridos como mínimo el 23 de enero de 2020. Una vez finalizado el estado de emergencia sanitaria declarado por el Ministerio de Salud y Protección Social, el usuario tendrá treinta (30) días calendario para efectuar el pago de los*



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

*periodos en mora.”*

Por lo anterior expuesto, es muy importante aclarar que el servicio de internet fijo no fue incluido en el presente decreto, por tal motivo, la suspensión de éste sigue siendo dictado por las condiciones pactadas en el contrato suscrito con el proveedor.

Atentamente,

Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones  
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Tel: 57 (1) 344 34 60  
VigilanciaycontrolComunicaciones@mintic.gov.co  
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13  
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia