

RESOLUCIÓN No. **7712** DE 2025

*«Por la cual se da cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1079 de 2023 y se definen condiciones regulatorias diferenciales para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo»*

**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 Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, incorporado por el Decreto 1079 de 2023, y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está 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 del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 365 de la Constitución Política, «Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. (...)».

Que el Estado asume la responsabilidad de proteger los derechos de los usuarios, teniendo en cuenta que su protección tiene rango constitucional en virtud de lo previsto en el artículo 369 de la Carta Política<sup>1</sup>, norma con fundamento en la cual se hace imperativo determinar las condiciones bajo las cuales se debe garantizar la prestación del servicio desde la óptica del usuario y no solo del mercado.

Que en ese sentido, tanto la Corte Constitucional como el Consejo de Estado han resaltado su importancia<sup>2</sup> en la medida en que los servicios públicos deben prestarse en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia para satisfacer los derechos de los usuarios, tal como se indicó en la Sentencia C-150 de 2003, donde se expuso que el mandato constitucional de la intervención en la economía «se refuerza aun (sic) más en materia de servicios públicos con el deber de asegurar su prestación eficiente, no a algunos sino a todos los habitantes del territorio nacional (art. 365 de la C.P.)» y también se hizo referencia de manera específica al «(...) deber de garantizar la universalidad en la cobertura y la calidad en la prestación de los servicios públicos (...)».

<sup>1</sup> «ARTICULO 369. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. (...)»

<sup>2</sup> Sentencias C-272 de 1998, C-150 de 2003, T-058 de 2009 y sentencia de 27 de septiembre de 2001, Exp. 25000-23- 24-000-1998-0311-01 (6640) de la Sección Primera del Consejo de Estado.

Que la regulación a cargo de las comisiones de regulación de los servicios públicos son una modalidad de intervención del Estado en la economía, que se produce por mandato y en los términos previstos en la Ley<sup>3</sup>.

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 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 el 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 lo establecido en los artículos 10 y 15 de la Ley 1341 de 2009, en Colombia existe habilitación general para la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones. Esto indica que cualquier persona que se encuentre en capacidad de prestar servicios de telecomunicaciones al público, entre ellos el servicio de Internet fijo, lo puede realizar sin necesidad de solicitar un permiso o licencia especial, sino solamente realizando la inscripción en el Registro TIC, el cual corresponde al sistema de registro de PRST.

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 el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 determina que la CRC debe, en todos los proyectos normativos que pretenda 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.

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencias C-1162 de 2000, C-150 de 2003, C-1120 de 2005, C-955 de 2007, C-186 de 2011, C263 de 2013, C-172 de 2014, entre otras.

Que con la expedición de la Ley 2108 de 2021<sup>4</sup> el legislador estableció dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a Internet como uno de carácter esencial, propendiendo por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica, se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.

Que mediante el artículo 6 de la mencionada Ley 2108 se incorporó un párrafo al referido artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, en el que se ordenó 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 tuvieran 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, en cumplimiento de dicho mandato, la CRC expidió la Resolución 6755 de 2022<sup>5</sup>, mediante la cual estableció medidas diferenciales, con el fin de promover la conectividad, para los PRST que brinden acceso a Internet fijo residencial en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tuvieran menos de treinta mil (30.000) accesos residenciales reportados en el Sistema Colombia TIC.

Que mediante el artículo 141 de la Ley 2294 de 2023<sup>6</sup>, fue modificado el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, para establecer ahora que la CRC debe evaluar en los proyectos regulatorios la pertinencia de implementar medidas o reglas diferenciales para proveedores que tengan menos de treinta mil (30.000) accesos, con el objetivo de promover el servicio y acceso universal. Además, se incluye la evaluación de medidas diferenciales para proveedores que extiendan sus servicios a zonas no cubiertas o de difícil acceso, incentivando así el despliegue de infraestructura en áreas rurales y municipios priorizados por políticas públicas.

Que el Decreto 1079 de 2023, mediante el cual se incorporó el Título 26 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC-, establece las condiciones para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo (ICF). De esta manera se introdujo este servicio para zonas apartadas y de difícil acceso, como una nueva modalidad para la prestación del servicio de Internet fijo, al ser organizado de manera autónoma por las mismas comunidades que harán uso de este servicio, definiendo así sus condiciones y bajo el objetivo de incrementar el porcentaje de la población colombiana con acceso a Internet, así como promover el mejoramiento en la prestación del servicio por parte de la misma comunidad.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.26.1.3 del Decreto 1078 de 2015, las Comunidades Organizadas de Conectividad son reconocidas como proveedores del servicio de Internet comunitario fijo (PSICF). Este servicio se clasifica dentro de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. Es de resaltar que, el servicio de Internet comunitario fijo es prestado sin ánimo de lucro por el proveedor a sus asociados, sin poder superar los 3.000 accesos o presentar ingresos por la provisión del servicio superiores a los de una microempresa. De igual manera, estos proveedores tienen la obligación de cumplir lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, así como las demás obligaciones que establezca la normatividad vigente<sup>7</sup>.

Que el artículo 2.2.26.2.8 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC dispone que la CRC debe evaluar la necesidad de establecer, entre otras, condiciones de calidad, seguridad de la red y protección a usuarios, para la provisión del servicio de ICF. Así mismo, el artículo 2.2.26.2.7 de la norma señala que la CRC determinará los reportes de información que deben realizar los proveedores del servicio de ICF y, de manera transitoria, expresa que hasta tanto eso no suceda, deberá efectuarse el reporte de los formatos T.1.1 Ingresos y T.1.3 líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados, establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que los modifique, adicione o sustituya. Finalmente, el artículo 2.2.26.2.6 señala que la CRC debe definir el régimen de contribución aplicable a la prestación del servicio de ICF.

<sup>4</sup> Por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

<sup>5</sup> «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».

<sup>6</sup> Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL PARA LA VIDA.

<sup>7</sup> Artículo 2.2.16.2.5. del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.

**2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO**

Que la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2024 – 2025<sup>8</sup> el proyecto «Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo», con el propósito de revisar la pertinencia y necesidad de definir condiciones específicas en la regulación que promuevan el acceso a Internet comunitario fijo.

Que teniendo en cuenta que la Comisión aplica la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) como criterio de mejora normativa en el diseño de su regulación, publicó para comentarios del sector el documento de «Formulación del problema»<sup>9</sup> del mencionado proyecto, entre el 29 de agosto y el 17 de septiembre de 2024. En este documento se identificó y describió la causa que permitió delimitar la existencia de un problema relativo a que «La regulación vigente no contempla las características y particularidades de la prestación del servicio de Internet comunitario fijo (ICF) establecidas por el Decreto 1079 de 2023», así como las consecuencias de ello.

Que, en relación con el documento mencionado, la CRC recibió comentarios de los diferentes agentes del sector<sup>10</sup>, dentro de los cuales se identificó que la mayoría consideran necesario revisar el marco regulatorio actual, con el fin de incentivar la prestación del servicio de ICF en zonas apartadas o de difícil acceso, y que, por tanto, no cuentan con la provisión comercial del servicio. De igual manera, los comentarios recibidos al documento publicado hicieron parte de la definición y evaluación de las alternativas, en el marco del AIN, como etapa previa a la consulta pública de la propuesta regulatoria.

Que, en el desarrollo del proyecto regulatorio, la Comisión consideró inicialmente cinco (5) temáticas identificadas como susceptibles de revisión y flexibilización, con el fin de promover la prestación del servicio de ICF y eliminar cargas regulatorias asociadas a elementos no esenciales para la prestación del servicio. Estas temáticas son: (i) Medidas en materia de protección a los derechos de los usuarios; (ii) Reportes de información aplicables a los PSICF; (iii) La provisión mayorista del servicio de Internet; (iv) Condiciones de calidad; y (v) Condiciones de seguridad de la red.

Que, luego del análisis efectuado a cada una de estas temáticas, la CRC consideró que no se deben realizar ajustes a la regulación vigente para la temática (iv) Condiciones de calidad, toda vez que el marco normativo vigente ya contempla una exención para proveedores que no superen el 1% de la base nacional de suscriptores, no estando obligados a medir ni reportar los indicadores de calidad definidos en la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>11</sup>, lo cual es el caso de los PSICF.

Que, de igual manera, para el caso de la temática (v) referente a las condiciones de seguridad de la red, se concluyó que no es necesario realizar ajustes a la regulación, toda vez que esta establece condiciones suficientes para asegurar la privacidad, integridad y confidencialidad de los datos de los usuarios. Por lo tanto, se optó por plantear alternativas regulatorias a las tres (3) primeras temáticas señaladas previamente.

Que la metodología elegida por esta Comisión para la evaluación de las alternativas planteadas en el presente proyecto regulatorio fue la de multicriterio, con el fin de evaluar aspectos cuantificables y no cuantificables que consideren los intereses de los diferentes agentes que tienen injerencia en las temáticas en estudio.

Que, en virtud de lo anterior, producto de la evaluación de alternativas, se estructuró una propuesta regulatoria con las siguientes medidas:

- i) Modificar la sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, creando así una sección para servicios de telecomunicaciones prestados por medio de

<sup>8</sup> <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-1>

<sup>9</sup> Disponible en <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24>

<sup>10</sup> La CRC recibió comentarios de la ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (ASOTIC), COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO), COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P. BIC (TELFÓNICA), COMITÉ TÉCNICO REGIONAL DE ARAUCA, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (COMCEL), EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB), SOL MARINA DE LA ROSA y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

<sup>11</sup> Artículo 5.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

redes comunitarias. Excluyendo a los PSICF del ámbito de aplicación del RPU establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

- ii) Crear un único formato para que los PSICF reporten los accesos, los ingresos por la prestación del servicio de Internet comunitario fijo y el NIT del Proveedor del Servicio de Internet (ISP, por sus siglas en inglés) que suministra la conexión a internet al PSICF; por lo que se elimina la obligación de reporte de los formatos T.1.1 y T.1.3 para estos proveedores.

Modificar la descripción del campo Segmento del Formato T.1.3. Lo anterior para incorporar en los reportes de información la desagregación de los accesos que el PRST (o ISP) proveerá a los PSICF.

- iii) Adicionar dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 una nueva sección, en la cual, en primera medida se establecía la obligación para los ISP de utilizar un modelo de contrato tipo para la provisión del servicio de Internet a PSICF.

En consecuencia, se exceptuaría a las partes del contrato en mención, de solicitar la autorización de desconexión que estipulan los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, se modificaría el Formato T.3.2. «Acuerdos de acceso o interconexión», con el fin de identificar los acuerdos entre los ISP y los PSICF.

Que las medidas regulatorias mencionadas fueron incluidas en el proyecto de resolución «Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para la prestación de Internet fijo comunitario en Colombia y se dictan otras disposiciones» el cual fue publicado el 16 de diciembre de 2024 para conocimiento de los interesados, junto con su respectivo Documento Soporte.

Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 16 de diciembre de 2024 esta Comisión publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria del proyecto «Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo»<sup>12</sup>. Para tales efectos, la CRC dispuso de un término comprendido entre la mencionada fecha de publicación y el 6 de febrero de 2025.

### 3. ETAPA DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

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 7 de febrero de 2025 la CRC envió a la 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 la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado SIC No. 25-56013-2-0 del 21 de febrero de 2025, rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado y, con ocasión de esto, emitió las siguientes recomendaciones:

«(...)

- En relación con el artículo 2.1.26.1. –modificado por el artículo 4 del **proyecto**–: **analizar** la inclusión de los derechos: **(i)** a estar bien informado sobre sus derechos y las condiciones de prestación del servicio; y **(ii)** a recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que

<sup>12</sup> Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24>

ofrecen o prestan servicios de comunicaciones, dentro del proyecto. En caso de que se decida no incluirlos, **justificar** las razones que sustentan dicha decisión.

- En relación con el artículo 2.1.26.7. –adicionado por el artículo 4 del **proyecto**–: **precisar** cuáles documentos podrán ser utilizados por las **COC** en sustitución de los estatutos.
- En relación con el artículo 8 del **proyecto**: **establecer** periodos para evaluar la efectividad del modelo de contrato y realizar las actualizaciones pertinentes, garantizando así su eficacia en la protección de las **COC** y el desarrollo del mercado de internet comunitario».

Que esta Comisión procedió a evaluar cada una de las observaciones y recomendaciones plasmadas en el citado concepto, con el siguiente resultado:

- En cuanto al numeral (i) de la **primera recomendación** de la SIC, es importante mencionar que la CRC incluyó dentro del artículo 2.1.26.1.4. de la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el derecho que tiene el usuario o asociado a «Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión o de Internet fijo». Por lo cual, esta Comisión considera que esta disposición ya recoge en esencia la recomendación de la SIC.

Respecto al numeral (ii) de la **primera recomendación** de la SIC, se precisa que garantizar un trato respetuoso a los usuarios es una obligación inherente a la prestación del servicio por parte de los PSICF, por tanto, esta Comisión no considera necesario señalar tal obligación dentro de la regulación general y no realizará ninguna modificación al respecto dentro del presente acto administrativo.

- En cuanto a la **segunda recomendación**, la CRC considera pertinente resaltar que cada comunidad cuenta con particularidades y necesidades específicas, por lo que no resulta conveniente restringirlas a la suscripción de una lista taxativa de documentos. En este sentido, la CRC en el artículo 2.1.26.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 estableció los requisitos y el contenido mínimo que debe contener el documento que contiene los estatutos o aquel que lo sustituya, permitiendo flexibilidad en su forma, pero asegurando que cumpla con el propósito de brindar a los usuarios información clara, oportuna y veraz sobre la prestación del servicio. En todo caso, esta Comisión con ocasión de la recomendación de la SIC incluyó dentro del Parágrafo primero del artículo en mención, la obligatoriedad de que este documento esté suscrito por el presidente o representante de la comunidad.

De esta manera, se busca garantizar la protección de los derechos de los usuarios y fomentar un marco normativo adaptable a las distintas realidades de los PSICF. Por lo que, con este ajuste se entiende acogida esta recomendación.

- Frente a la **tercera recomendación**, es importante precisar que, a partir de los comentarios recibidos del sector, la CRC incorporó dos nuevas alternativas regulatorias en lo que respecta a la relación mayorista entre los ISP y los PSICF, y adelantó una nueva evaluación de las potenciales medidas regulatorias considerando dichas observaciones. Como resultado de este análisis, se definió que la medida regulatoria a implementar para facilitar la suscripción de acuerdos entre dichos agentes corresponde a la fijación de las condiciones mínimas que deberán ser contempladas en la oferta o contrato para la provisión del servicio de internet, pero no un modelo de contrato como se planteó en la propuesta sometida a discusión sectorial.

Por lo cual, la recomendación de la SIC se aplicará a la medida incluida en el presente acto administrativo, siendo relevante destacar que, esta Comisión como parte de su Política de Mejora Regulatoria llevará a cabo la evaluación ex post de las medidas adoptadas en el marco del presente proyecto regulatorio para evaluar su implementación y efectividad.

#### 4. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN ADOPTADA

Que, a partir de los comentarios presentados por los agentes del sector, se realizaron modificaciones en algunos aspectos de las alternativas contenidas en la propuesta regulatoria publicada. En particular, en las que se indican a continuación:

- i) Frente a la temática relativa al régimen de protección a usuarios de servicios comunitarios sin ánimo de lucro:
- a) Se modificó el nombre de la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, especificando que se refiere a los «servicios de televisión e internet comunitarios fijos sin ánimo de lucro», con el fin de identificar los servicios regulados.
  - b) Se modificó el párrafo 1 del artículo 2.1.26.8., permitiendo a las comunidades contar con estatutos o con otro documento equivalente, siempre que este incluya la información requerida en el artículo y esté firmado por el representante de la Comunidad Organizada de Conectividad. Adicionalmente, se incorporó el párrafo 2 en el artículo a este mismo artículo, estableciendo el título bajo el cual la comunidad entrega a los usuarios los equipos necesarios para la prestación del servicio de ICF.
  - c) Se añadió, dentro de la información que la comunidad debe proporcionar a los usuarios al momento de su vinculación (numeral 2.1.26.6.5.), los datos de contacto de la SIC, incluyendo dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la entidad.
  - d) Se eliminó la prohibición para los usuarios de comercializar el servicio de ICF, al integrarse esta restricción dentro de las obligaciones establecidas en el artículo 2.1.26.4.

- ii) Frente a la propuesta de reportes de información se hicieron las siguientes modificaciones:

- a) Se abstuvo de modificar en el Formato T.1.3 la opción de respuesta «Comunidad Organizada de Conectividad (COC)» en el campo denominado «Segmento – Estrato», con el fin de evitar confusión al momento de diligenciar la información.
- b) En los formatos T.1.1 y T.1.3 se estandarizó el término PSICF para referirse a las COC cuando prestan el servicio de Internet fijo, en concordancia con el Decreto 1079 de 2023, que establece que la comunidad es la prestadora del servicio.
- c) En el Formato T.1.10, se precisó que el campo de tecnología hace referencia exclusivamente a la conexión utilizada por el PSICF para brindar el servicio a sus miembros. Así mismo, se eliminaron de la descripción las opciones que no corresponden a la conexión de última milla.

En ese sentido, se actualizó la descripción del campo de la siguiente manera:  
«**Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología utilizada para la prestación del servicio de internet comunitario fijo. xDSL, Cable, WiFi, WiMAX, Fiber To The Home, (FTTH), FWA (4G, 5G), otras tecnologías inalámbricas y otras tecnologías fijas».

- d) Se incluyó en el Formato T.1.10 el campo para incluir el código de vereda, con el fin de facilitar el seguimiento e identificación de la prestación del servicio de ICF, en zonas rurales.

- iii) En relación con la provisión mayorista del servicio de Internet, la CRC adicionó una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, contenido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de incluir las condiciones mínimas que deben tener en cuenta los proveedores del servicio de Internet en las ofertas o contratos, para la provisión del servicio al PSICF.

Adicionalmente, se exceptúa a estos acuerdos entre el proveedor mayorista y PSICF de la aplicación del artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionados con la desconexión de servicio ante la falta de pago del PSICF.

Que, las medidas adoptadas en el presente acto administrativo entran en vigencia a partir del 1 de abril de 2025. Por lo tanto, el primer reporte del Formato T.1.10, correspondiente al segundo trimestre de 2025, deberá efectuarse por los PSICF a más tardar el 14 de agosto de 2025.

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 elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos.

Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones, según consta en el Acta No. 1504 del 10 de marzo de 2025, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 27 de marzo de 2025 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 478.

Que, en virtud de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** La presente resolución da cumplimiento al mandato establecido en los artículos 2.2.26.2.7. y 2.2.26.2.8 del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023, y establece las medidas regulatorias diferenciales para la provisión del servicio de Internet comunitario fijo.

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«**ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre asociado o usuario de televisión comunitaria y la comunidad organizada, así como entre el asociado o usuario del servicio de Internet comunitario fijo y el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), aplican únicamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.

**PARÁGRAFO.** Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización».

**ARTÍCULO 3.** Modificar la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**«SECCIÓN 26**  
**SERVICIOS DE TELEVISIÓN COMUNITARIA E INTERNET COMUNITARIO FIJO**  
**SIN ÁNIMO DE LUCRO**

**ARTÍCULO 2.1.26.1. DERECHOS GENERALES DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN COMUNITARIA E INTERNET COMUNITARIO**

**FIJO:** Los principales derechos de los asociados o usuarios de los servicios de televisión comunitaria e Internet comunitario fijo son:

**2.1.26.1.1.** Recibir el servicio de televisión o Internet fijo de manera continua.

**2.1.26.1.2.** Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo por concepto de la prestación del servicio.

**2.1.26.1.3.** Exigir que la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo le mantenga las condiciones fijadas en los estatutos al momento de su vinculación y ser informado de manera previa de cualquier modificación.

**2.1.26.1.4.** Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión o de Internet fijo.

**2.1.26.1.5.** Ser atendido por parte de la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través del medio de atención al usuario previsto en el presente Régimen.

**2.1.26.1.6.** Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos) ante la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, y además recibir atención integral y respuesta oportuna frente a cualquier clase de solicitud.

**2.1.26.1.7.** Recibir oportunamente la factura o documento equivalente de los aportes ordinarios a la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, por la prestación del servicio, a través del medio que haya elegido, esto es físico o medio electrónico.

**2.1.26.1.8.** Conocer el nombre de los miembros que conforman el Órgano Directivo de la comunidad organizada, así como su identificación y datos de contacto.

**2.1.26.1.9.** Exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo relacionadas con las condiciones de la prestación del servicio.

**2.1.26.1.10.** Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada o con el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario.

**PARÁGRAFO:** El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.1.26.1.3., mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin, de conformidad con dispuesto el artículo 2.1.26.8. de la presente resolución.

**2.1.26.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO.** Además de los derechos señalados en el artículo 2.1.26.1., son derechos del usuario del servicio de televisión comunitaria:

**2.1.26.2.1.** Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de la comunidad organizada.

**2.1.26.2.2.** Participar en la definición de los contenidos de la programación.

**ARTÍCULO 2.1.26.3. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.** Además de los derechos señalados en el artículo 2.1.26.1. el usuario del servicio de Internet fijo tiene derecho a que se proteja la información que cursa por medio de la red del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

**ARTÍCULO 2.1.26.4. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA E INTERNET COMUNITARIO FIJO:**

**2.1.26.4.1.** Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada o los documentos que hagan sus veces en el caso del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

**2.1.26.4.2.** Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión o el servicio de Internet fijo que recibe.

**2.1.26.4.3.** Abstenerse de ceder sus derechos como asociado o usuario.

**2.1.26.4.4.** Pagar oportunamente los aportes por concepto del servicio de televisión o Internet fijo a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

**2.1.26.4.5.** Informar a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura del servicio de televisión o Internet fijo, sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las decisiones sugeridas por la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo con el fin de preservar la seguridad de la red y del servicio.

**ARTÍCULO 2.1.26.5. OBLIGACIONES DE LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.** Además de las obligaciones señaladas en el artículo 2.1.26.4. son obligaciones de los asociados o usuarios de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo:

**2.1.26.5.1.** Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

**2.1.26.5.2.** Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por parte del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.

**2.1.26.5.3.** Informar con la antelación definida por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo su decisión de terminar su vinculación con este.

**2.1.26.5.4.** Hacer uso responsable del servicio de Internet fijo, absteniéndose de realizar actividades que afecten la calidad del servicio para otros asociados o usuarios del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, incluyendo el uso excesivo, continuo o no autorizado de la red o cualquier conducta que contravenga los fines comunitarios del servicio.

**2.1.26.5.5.** Devolver los elementos o equipos que le fueron entregados por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo para la prestación del servicio, al momento de terminar su vinculación con este.

**ARTÍCULO 2.1.26.6. INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA O EL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.** El asociado o usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita en todo momento por parte de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo. En consecuencia:

**2.1.26.6.1** Recibirá copia escrita de los estatutos de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

**2.1.26.6.2.** Recibirá copia escrita del documento por medio del cual se afilió a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo para la prestación del servicio.

**2.1.26.6.3.** Recibirá información en relación con los riesgos relativos a la red y al servicio, los cuales incluyen los mecanismos de seguridad implementados por la comunidad organizada o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, para evitar que ocurran, y sobre las acciones que el asociado o usuario debe tomar al respecto.

**2.1.26.6.4.** En el servicio de televisión comunitaria, en la página web de la comunidad organizada, el usuario encontrará la siguiente información actualizada:

- a) Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario;
- b) Línea telefónica gratuita de atención;
- c) Valores de los distintos aportes a su cargo (instalación, ordinarios y extraordinarios);
- d) Condiciones del servicio;
- e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- f) Canales incluidos en la parrilla, indicando si son señales incidentales o codificadas.

**2.1.26.6.5.** El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo deberá informar a los asociados o usuarios al momento de su vinculación para la prestación del servicio, ya sea de forma física o electrónica, como ante cualquier cambio o novedad los siguientes aspectos:

- a. Los canales de atención disponibles para el asociado o usuario.
- b. Cualquier valor adicional a los aportes por concepto del servicio de Internet, incluyendo costos de instalación del servicio.
- c. Condiciones de servicio.
- d. Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

**PARÁGRAFO:** El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.1.26.6.1., mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin, de conformidad con dispuesto el artículo 2.1.26.8. de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.1.26.7. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN.** El documento por medio del cual el asociado o usuario se afilia a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, debe incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre e identificación de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo y del asociado o usuario;
- b) Dirección de domicilio y teléfono de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo y del asociado o usuario;
- c) Fecha de la afiliación;
- d) Dirección en la cual le será prestado el servicio al asociado o usuario;
- e) Valor de los aportes ordinarios por concepto del servicio que el asociado o usuario debe pagar;
- f) Manifestación expresa del asociado o usuario de someterse a los estatutos de la comunidad organizada o el documento que lo sustituya de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 2.1.26.8. de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.1.26.8. CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS.** Los estatutos de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, incluirán la siguiente información:

- a) Valor de los aportes que los asociados o usuarios deben realizar por la prestación del servicio y la periodicidad de los mismos;
- b) Derechos de los asociados o usuarios frente a la prestación del servicio;
- c) Obligaciones de los asociados o usuarios frente a la prestación del servicio;
- d) Condiciones del servicio;
- e) Condiciones para dar por terminada la afiliación a la comunidad organizada o al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo;
- f) Trámite de PQR (Petición, Queja o Reclamo);
- g) Medios de atención al asociado o usuario;
- h) Área de cubrimiento del servicio;
- i) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, cuando este se encuentre dentro del área de cubrimiento de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

j) El título bajo el cual el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo entrega los equipos para la prestación del servicio de Internet, sea comodato, compraventa o arrendamiento.

**PARÁGRAFO:** El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo, mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin, siempre que este firmado por el representante o presidente de la Comunidad Organizada de Conectividad.

**ARTÍCULO 2.1.26.9. MEDIOS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO.** La comunidad organizada dispondrá de los siguientes medios de atención:

**2.1.26.9.1. OFICINA FÍSICA.** En esta oficina recibirá, atenderá y responderá las PQR (petición, queja o reclamo). La información de dicha oficina se encontrará en su documento de afiliación y en la página web de la comunidad organizada.

La comunidad organizada no está en la obligación de disponer de estas oficinas, si garantiza la recepción y atención de cualquier tipo de PQR presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo digital idóneo dispuesto para tal fin.

**2.1.26.9.2. LÍNEA TELEFÓNICA.** El usuario podrá presentar PQR (petición, queja o reclamo) a través de la línea telefónica de la comunidad organizada, la cual estará disponible de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 de la mañana y las 6 de la tarde.

En el documento de afiliación se encontrará el número de la línea telefónica de la comunidad organizada, toda la información suministrada por este medio la hace responsable. La comunidad organizada 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.

**2.1.26.9.3. PÁGINA WEB.** El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja o reclamo) a través de la página web de la comunidad organizada. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por la comunidad organizada, 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. La respuesta a la PQR será enviada al correo electrónico que el usuario suministre al momento de su presentación. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico el número de radicado de la PQR.

**ARTÍCULO 2.1.26.10. MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS O USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.** El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo deberá establecer y mantener como mínimo un canal de atención accesible para todos los asociados o usuarios. Este canal podrá consistir en una oficina física, una línea telefónica, una red social o una página web. A través de este medio, se garantizará la recepción y atención oportuna de cualquier tipo de PQR presentada por los asociados o usuarios. Este canal, junto con el horario de atención, deberá ser informado al asociado o usuario en el documento de vinculación.

**ARTÍCULO 2.1.26.11. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) PARA LOS SERVICIOS COMUNITARIOS.**

**2.1.26.11.1. Presentación PQR.** El asociado o usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja o reclamo) ante la comunidad organizada o ante el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo a través de los medios de atención, los cuales en ningún caso requieren la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando asociado o usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el asociado o usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación, correo electrónico en caso de contar con uno, y el motivo en que se fundamenta su solicitud.

En el momento de la presentación de la PQR, la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo le asignará un número de radicado, el cual será el número que identifica todo el trámite.

**2.1.26.11.2. Respuesta PQR.** La comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al asociado o usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.

Si el asociado o usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el asociado o usuario puede exigir de inmediato que la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo materialice los efectos de dicho silencio.

**2.1.26.11.3. Contenido de las decisiones.** Cuando la comunidad organizada o el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo resuelva la PQR (petición, queja o reclamo), la decisión deberá contener:

- a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;
- b) La descripción de las acciones adelantadas por la comunidad o por el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo para verificar los hechos presentados por el asociado o usuario;
- c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

La decisión de la comunidad organizada o del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo en relación con la PQR, le será notificada a través del mismo medio por el cual se presentó la PQR, salvo que asociado o usuario indique que desea ser notificado a través de un medio distinto.

**2.1.26.11.4. Seguimiento de las PQR.** Cuando el asociado o usuario haya presentado una PQR (Petición, Queja o Reclamo) tiene derecho a consultar el trámite en el cual se encuentra, a través de cualquiera de los medios de atención, suministrando el radicado que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR.»

**ARTÍCULO 4.** Modificar el Formato T.1.1. Ingresos, de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**«FORMATO T.1.1. INGRESOS.**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan los servicios de acceso fijo a Internet, servicio portador, telefonía fija y telefonía larga distancia internacional.

Este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

|     |           |          |          |
|-----|-----------|----------|----------|
| 1   | 2         | 3        | 4        |
| Año | Trimestre | Servicio | Ingresos |

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. **Servicio:** Corresponde al tipo de servicio prestado por el proveedor de redes y servicios de acuerdo con la siguiente lista:

| Servicio                                         |
|--------------------------------------------------|
| Acceso fijo a Internet                           |
| Portador                                         |
| Telefonía fija                                   |
| Telefonía Larga Distancia Internacional Entrante |
| Telefonía Larga Distancia Internacional Saliente |

4. **Ingresos:** Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia, por parte del proveedor en el trimestre de medición. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos no operacionales, tales como ingresos financieros, rendimientos de inversiones o utilidades en venta de activos fijos, entre otros. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables.»

**ARTÍCULO 5.** Modificar el formato T.1.3. Líneas o Accesos y Valores Facturados o Cobrados de Servicios fijos Individuales y Empaquetados, de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«**FORMATO T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS.**

Periodicidad: Trimestral  
Contenido: Trimestral  
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada.

Este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Se debe reportar el número de líneas o accesos fijos y valores facturados o cobrados, discriminados por cada servicio o tipo de empaquetamiento, municipio, segmento y estrato socioeconómico. Adicionalmente, cuando esté incluido el servicio de internet fijo, la información se debe discriminar por las velocidades suministradas y tipo de tecnología de la conexión.

Los diferentes tipos de empaquetamiento entre los tres servicios mencionados, así como la provisión de cada servicio de manera individual, se identificarán a partir del correspondiente código registrado en el campo 5.

|     |           |           |          |                                 |                               |                             |                                       |        |                              |                                                     |                          |
|-----|-----------|-----------|----------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------|------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| Año | Trimestre | Municipio | Segmento | Servicio o paquete de servicios | Velocidad efectiva Downstream | Velocidad efectiva Upstream | Tecnología del acceso fijo a Internet | Estado | Cantidad de líneas o accesos | Valor facturado por servicio o paquete de servicios | Otros valores facturados |
| 1   | 2         | 3         | 4        | 5                               | 6                             | 7                           | 8                                     | 9      | 10                           | 11                                                  | 12                       |

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. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
4. **Segmento – Estrato:** Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

• **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.

• **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.

• **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.

• **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.

• **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.

• **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.

• **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.

• **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.

• **Uso propio interno del operador:** Corresponde a las líneas o accesos que son de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.
5. **Servicio o paquete de servicios:** Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Servicio o paquete de servicios                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Internet fijo                                                             |
| 2      | Telefonía fija                                                            |
| 3      | Televisión por suscripción                                                |
| 4      | Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)                               |
| 5      | Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción)                    |
| 6      | Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)                  |
| 7      | Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción) |

6. **Velocidad efectiva Downstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada por el ISP hacia el usuario, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).
7. **Velocidad efectiva Upstream:** Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada desde el usuario hacia el ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).
8. **Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home, (FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FFTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como "NA".

**9. Estado:** Corresponde al estado de las líneas o accesos al último día del periodo a reportar. Se divide en las siguientes opciones:

| Código | Estado                   |
|--------|--------------------------|
| 1      | Activo en funcionamiento |
| 2      | Suspensión temporal      |

**10. Cantidad de líneas o accesos:** Cantidad de líneas o accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando, aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión), así como las líneas de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

En caso de proveer servicios empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

**11. Valor facturado o cobrado por servicio o paquete de servicios:** Corresponde al monto facturado o cobrado por concepto de la provisión del servicio o paquete señalado en el campo 5 a las líneas o accesos registrados en el campo 10.

Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas en los tres meses del trimestre, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y de los periodos que se hayan facturado en dichas facturas. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora.

En caso de ventas en la modalidad prepago se deben reportar los montos efectivamente descontados durante el trimestre por concepto del consumo o disponibilidad del servicio o paquete de servicios según corresponda.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

**12. Otros valores facturados:** Corresponde al monto facturado por servicios o conceptos diferentes a los señalados en el campo 5, como por ejemplo: servicios a demanda, arriendo decodificador y cobro de reconexión, entre otros cobros a favor del operador.

Este valor debe corresponder a la suma de los valores facturados en las facturas emitidas en los tres meses del trimestre, independiente de los ciclos de facturación que tenga el proveedor y de los periodos que se hayan facturado en dichas facturas. Se deben reportar los montos facturados en pesos colombianos luego de aplicar descuentos. No se deben incluir impuestos, ni los montos en mora, ni los cobros a favor de terceros.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.»

**ARTÍCULO 6.** Agregar el formato T.1.10. Accesos e Ingresos del Servicio de Internet Comunitario Fijo, en la Sección 1 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**«FORMATO T.1.10. ACCESOS E INGRESOS DEL SERVICIO INTERNET COMUNITARIO FIJO.**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

| Año | Trimestre | Municipio | Clase | Código Centro Poblado | Código vereda | Tecnología del acceso fijo a Internet | Proveedor Mayorista | Accesos | Ingresos |
|-----|-----------|-----------|-------|-----------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|---------|----------|
| 1   | 2         | 3         | 4     | 5                     | 6             | 7                                     | 8                   | 9       | 10       |

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información.
3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se presta el servicio de Internet comunitario fijo. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
4. **Clase:** Corresponde a la ubicación donde se presta el servicio, de acuerdo con el DANE, estas se clasifican como:

| Código | Tipo clasificación |
|--------|--------------------|
| 1      | Cabecera municipal |
| 2      | Centro poblado     |
| 3      | Rural disperso     |

Para consultar la definición de los campos cabecera municipal, centro poblado y rural disperso, visite el Sistema de Consultas de Conceptos Estandarizados del DANE en el siguiente enlace: [https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos\\_catalogo](https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos_catalogo).

5. **Código Centros Poblados:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para identificar centros poblados. Este código consta de 8 dígitos y puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/georreferenciador-de-direcciones/>

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 «Clase» se selecciona la opción 2 - «Centro poblado». En caso de no aplicar, se deberá registrar el número «99».

6. **Código vereda:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para la identificación de las veredas. Este código puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/nivel-referencia-veredas/>

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 «(Clase)» se selecciona la opción 3 - rural disperso. En caso de no aplicar, se deberá registrar el número «99».

En caso de que no exista un código asignado para la vereda, registre el valor «98».

7. **Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo: xDSL, Cable, WiFi, WiMAX, Fiber To The Home, (FTTH), FWA (4G,5G), otras tecnologías inalámbricas y otras tecnologías fijas.
8. **Proveedor Mayorista:** Número de Identificación Tributaria (NIT), sin dígito de verificación, (persona natural o jurídica) del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que suministra la conexión a Internet al Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.
9. **Accesos:** Cantidad accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellos accesos que se encuentren funcionando, aquellos suspendidos temporalmente (independientemente de la causa), así como los accesos de uso propio o interno del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo.
10. **Ingresos:** Corresponde al valor total de los ingresos del Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo, en pesos colombianos, derivados de la prestación del servicio de internet fijo durante el trimestre. Este monto corresponde a los aportes

realizados por los asociados para disponer del servicio de Internet. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos.»

**ARTÍCULO 7.** Modificar la Sección 9 del Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**«SECCIÓN 9  
ACCESO MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET  
COMUNITARIO FIJO**

**ARTÍCULO 4.1.9.1. CONDICIONES MÍNIMAS DE LA OFERTA O DEL CONTRATO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PROVEEDORES DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO.** Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que pretendan suministrar servicios mayoristas a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), deberán incluir en la oferta o en el contrato, como mínimo lo siguiente:

**4.1.9.1.1.** Descripción clara y detallada de las características del servicio ofrecido, especificando los recursos físicos y lógicos disponibles, la capacidad, velocidad de subida, velocidad de bajada, el punto de presencia del PRST en el que se realizará la conexión para la prestación del servicio, los esquemas de redundancia y cualquier otro elemento técnico relevante.

**4.1.9.1.2.** La fecha o el plazo máximo para la habilitación del servicio a partir de la suscripción del acuerdo, especificando las actividades necesarias para su implementación.

**4.1.9.1.3.** Las tarifas del servicio, especificando la unidad de medida, la periodicidad de pago y los criterios de ajuste aplicables.

**4.1.9.1.4.** Las condiciones de facturación y pago, incluyendo los plazos, los mecanismos habilitados para el pago y cualquier otra condición relevante.

**4.1.9.1.5.** La duración del contrato, así como las condiciones para su renovación, especificando si esta será automática o requerirá una manifestación expresa de las partes con una antelación mínima previamente establecida.

**4.1.9.1.6.** Las causales de suspensión o terminación del contrato, así como las responsabilidades de las partes en caso de desconexión del servicio, acorde con lo dispuesto en el artículo 4.1.9.2. de la presente resolución.

**4.1.9.1.7.** Los compromisos en materia de calidad del servicio, estableciendo indicadores mínimos de disponibilidad, así como los procedimientos para su medición, reporte y verificación.

**4.1.9.1.8.** Las condiciones de atención a fallas, incluyendo los tiempos máximos para diagnóstico y solución, los horarios de atención y los canales disponibles para la gestión de incidentes reportados por el PSICF.

**4.1.9.1.9.** Las disposiciones sobre la confidencialidad de la información y la protección de datos personales, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de privacidad y seguridad de las comunicaciones, y evitando la exigencia de información innecesaria por parte del PRST al PSICF.

**4.1.9.1.10.** Todas aquellas condiciones técnicas, económicas y jurídicas que requiera para la suscripción de la oferta o contrato, siempre que estas no sean contrarias a lo dispuesto en la regulación general, ni impongan requisitos que dificulten injustificadamente el acceso del PSICF al servicio.

**PARÁGRAFO.** En todo caso, el PRST será responsable de garantizar la seguridad de la red en los términos del artículo 2.9.2.3 de la presente resolución. Dicha responsabilidad se extenderá, como mínimo, hasta el punto de presencia en el cual se efectúe la conexión para la prestación del servicio al PSICF.

**ARTÍCULO 4.1.9.2. EXCEPCIÓN A LA PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO EN ACUERDOS MAYORISTAS ENTRE PRST Y PSICF.**

En el desarrollo de los acuerdos mayoristas de acceso a Internet fijo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) están exceptuados de la obligación establecida en el artículo 4.1.7.6 de la presente resolución, en los casos que el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) incumpla con el pago del servicio en los tiempos pactados.

En ese sentido, el PRST podrá proceder con la desconexión del servicio al PSICF cuando este último incurra en el incumplimiento del pago por un periodo superior a un mes y no subsane esta situación. Para esto, el PRST deberá notificar al PSICF, con una antelación mínima de treinta (30) días calendario, la fecha en la que llevará a cabo la desconexión.

Una vez reciba dicha notificación, el PSICF estará obligado a informar a sus usuarios sobre la fecha de suspensión del servicio, con una antelación mínima de quince (15) días calendario previos a la fecha en que el PRST efectuará la desconexión.

Si el PSICF regulariza su situación financiera y realiza el pago de las obligaciones pendientes antes de la fecha establecida para la desconexión, el PRST deberá abstenerse de efectuarla.

La reconexión del servicio se efectuará inmediatamente una vez el PSICF haya realizado el pago de las sumas adeudadas y bajo las condiciones contractuales que estaban vigentes con anterioridad a la desconexión.»

**ARTÍCULO 8. VIGENCIA.** Las disposiciones previstas en la presente resolución rigen a partir del 1 de abril de 2025.

Dada en Bogotá D.C. a los 28 días del mes de marzo de 2025.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA**  
Presidente



**CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO**  
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 2000-38-3-24

C.C.C. 10/03/2025 Acta 1504.  
S.C.C. 27/03/2025 Acta 478.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio  
Elaborado por: Nicolle Cardenas, Laura Arzayús, Julián Farias, German Rodríguez, Guillermo Velásquez I.