



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.11.10 17:33:56 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025825414
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2025536860
Fecha: 10/11/2025 3:46:32 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR



ASUNTO: CONSULTA URGENTE

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025825414, mediante la cual presenta una consulta relacionada con el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con la provisión de servicios de telefonía satelital.

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la 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 de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

2. Respeto de lo solicitado en su comunicación

«De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.1.1 de la resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución 7811 de 2025, el Régimen de Protección de Usuarios le es aplicable a todas las relaciones que surjan entre usuarios de comunicaciones y operadores,



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-11-10
17:33:56 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 2 de 7

Continuación: CONSULTA URGENTE

entendiéndose por estos aquellos PRST que presten “servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil y televisión cerrada”.

Teniendo en cuenta que la norma limita el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones a los servicios de “telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil y televisión cerrada”, tenemos la inquietud de si este régimen le sería aplicable a servicios de telecomunicación distintos a los mencionados en la norma, tal y como a manera de ejemplo sería el servicio de telefonía satelital.

Lo anterior, aunado al hecho de que de acuerdo con el artículo 2.2.3.1.2 del Decreto 1078 de 2015, por “Servicio Móvil” se entiende el “Servicio de radiocomunicación entre estaciones móviles y estaciones terrestres o entre estaciones móviles”, lo que en principio haría que este tipo de servicio no se asimila a un servicio de telefonía satelital.

En caso de que el Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones le sea aplicable a los servicios de telefonía satelital, por favor indicar qué tipo de contrato modelo se debe utilizar en relación con este tipo de servicio de acuerdo con los formatos de contratos a los que hace referencia el Anexo 2.3 del Título “ANEXOS TÍTULO II”.

RESPUESTA CRC

Inicialmente es de indicar que de conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, hoy contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

El RPU en el ámbito de aplicación establece en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo siguiente:

«ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 7811 de 2025. El nuevo texto es el siguiente:> 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 televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en su terminación.

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

Continuación: CONSULTA URGENTE

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 e integradores tecnológicos aplicarán solamente las disposiciones contenidas en las secciones 18 y 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen 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.»

Por lo anterior, y conforme a lo señalado en la regulación el Régimen de Protección mencionado aplica a todas las relaciones establecidas entre operadores de servicios de comunicaciones (telefonía móvil y fija, Internet fijo y móvil y televisión cerrada) y usuarios, tanto en el ofrecimiento de estos servicios, en la celebración del contrato, como durante su ejecución y terminación.

Inicialmente la CRC considera importante aclarar que si bien en la regulación no se hace referencia expresamente al término 'telefonía satelital', este es un tipo de servicio de telecomunicaciones que utiliza satélites en órbita para transmitir señales de voz, datos o mensajes entre dispositivos distintos a los que se utilizan en la telefonía móvil tradicional que depende de torres terrestres.

Teniendo en cuenta el objeto de su consulta, es de señalar que, aunque el RPU no menciona explícitamente la 'telefonía satelital' dentro de los servicios enlistados en el artículo 2.1.1.1., es preciso presentar las siguientes consideraciones sobre el particular:

1. En la Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título II, se encuentra el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones el cual delimita su ámbito de aplicación a los siguientes servicios en el artículo 2.1.1.1.:

- Telefonía móvil y fija.
- Acceso a internet fijo y móvil.

Continuación: CONSULTA URGENTE

- Televisión cerrada.

Así mismo, en el párrafo de ese artículo se presentan las excepciones a la aplicación de dicho régimen y, en particular, se excluyen servicios tales como:

- Servicios postales.
- Televisión por suscripción, en cuanto a regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.

En ese sentido, es válido recordar que el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, dada las especiales características de la relación de consumo que surge entre los PRST y sus usuarios, tiene como propósito regular dichas relaciones, con independencia de la clase de tecnología que se utilice. Así, por una parte, ya desde la Ley 1341 de 2009 se ha consagrado como principio orientador la Protección de los derechos de los usuarios:

«Artículo 2. Principios orientadores. (...)

Son principios orientadores de la presente ley:

(...)

4. Protección de los derechos de los usuarios. **El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio.** Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones. (...)» (SNFT)

Y por otra parte, otro de los principios dispuestos en el citado artículo 2 de la ley 1341 de 2009 hace referencia a la neutralidad tecnológica, a partir del cual existe libertad de adopción de tecnologías para la prestación de servicios de comunicaciones, lo que permite a los PRST la utilización de las tecnologías que autónomamente consideren resulta ser la más eficaz o ajustada a sus respectivos modelos de negocio, siempre que se cumpla la regulación.

Es así que dicha libertad tecnológica no tiene como consecuencia la limitación del ámbito de protección de la normativa específica que gobierna la protección de los derechos de los usuarios en materia de comunicaciones, como lo es el RPU, sino que, por el contrario, debe ser interpretada de manera que se acompañe al ya referido principio de protección de los usuarios.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-11-10
17:33:56 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 5 de 7

Continuación: CONSULTA URGENTE

En esta medida, la telefonía satelital, sea móvil o fija, es un servicio de comunicaciones y, consecuencia, está sometido a toda la normativa que resulta aplicable a la provisión de estos servicios en Colombia, lo que incluye, de manera especialmente relevante, todas las disposiciones en materia de protección de usuarios.

2. Como es sabido, a partir de la expedición de la Ley 1341 de 2009, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones está sujeta a una habilitación general, lo que supone la posibilidad de que cualquier agente esté en la capacidad de ofrecer tales servicios, sin perjuicio de las obligaciones legales y regulatorias aplicables con ocasión del desarrollo de dicha actividad. En esa medida, toda empresa que provea redes y servicios de telecomunicaciones, sin importar el tipo tecnología usada para ello, para poder hacerlo en forma ajustada a derecho está obligada, entre otras cosas, a inscribirse en el Registro Único de TIC, administrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con lo que se entiende surtida dicha habilitación, de conformidad con lo dispuesto el artículo 15 de la Ley 1341 2009.

De este modo, todo PRST, incluidos los proveedores de servicios satelitales, deberá cumplir con la referida obligación de registro pues es con ella que se entiende formalmente surtida la habilitación general, la cual, como ya se indicó, se constituye en el título jurídico que permite el desarrollo de dicha actividad en Colombia.

En punto de la tecnología satelital, precisamente la Resolución MinTIC 376 de 2022 reglamenta diversos aspectos de los servicios de radiocomunicaciones por satélite, incluidos los servicios radioeléctricos fijos por satélite, móvil por satélite y radiodifusión por satélite. En igual sentido, el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el régimen de administración de recursos de identificación, en el cual se establecen reglas específicas en materia de numeración para la identificación de usuarios que accedan a los servicios de voz y datos provistos por tecnología móvil satelital o fija satelital.

Lo anterior, entonces, confirma que cualquier empresa que provea servicios de comunicaciones por medios satelitales en territorio colombiano, en tanto PRST cubierto por la habilitación general para la prestación de tales servicios y, en consecuencia, sujeto a todas las obligaciones legales y regulatorias derivadas de ello, deberá igualmente dar estricta aplicación a lo dispuesto en el RPU contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3. Conclusión sobre la aplicabilidad del RPU a la provisión de servicios de telefonía satelital

Así las cosas, los proveedores de servicios de telefonía satelital, tanto fija como móvil, se encuentran plenamente comprendidos dentro del ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016. Ello por cuanto la telefonía satelital constituye un servicio de comunicaciones en los términos de la Ley 1341 de 2009, y, por ende, debe sujetarse a las disposiciones regulatorias



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-11-10
17:33:56 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 6 de 7

Continuación: CONSULTA URGENTE

que buscan garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios, sin que la tecnología utilizada para la prestación del servicio constituya una causa de exclusión o limitación. Es así que el principio de neutralidad tecnológica, precisamente, asegura que el marco regulatorio sea aplicable a todos los proveedores, con independencia de los medios o infraestructuras empleados.

De igual forma, al estar cobijados por la habilitación general prevista en la Ley 1341 de 2009 y obligados a su registro en el Registro Único de TIC, los proveedores de servicios satelitales adquieren la condición formal de PRST, con las obligaciones regulatorias y legales correspondientes. En consecuencia, deben cumplir integralmente con las disposiciones contenidas en el Régimen de Protección de los Usuarios, en particular aquellas relacionadas con la información, la calidad del servicio, la atención y demás derechos reconocidos por la regulación expedida por la CRC.

Ahora bien, aclarado lo anterior, en referencia al contrato modelo que se debe utilizar para esta clase de servicios, es de indicar que a la fecha de esta comunicación los modelos de contrato vigentes corresponden al modelo de 'Contrato Único de Prestación de Servicios Móviles' y al modelo de 'Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía e Internet y Televisión por Suscripción', establecidos en el Anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así las cosas, dependiendo de si se trata de un servicio móvil satelital o un servicio fijo satelital se deberá utilizar el modelo que corresponda. En dichos modelos se encuentra un campo denominado 'ESPACIO PARA LOS OPERADORES' para el diligenciamiento del PRST con el fin de que este, siempre en cumplimiento de lo dispuesto en la regulación, pueda incluir todas aquellas especificidades que caracterizan el servicio particular que se contrata, y en el cual se podrán referir las condiciones específicas asociadas a los servicios satelitales ofrecidos.

En todo caso, es necesario recordar que recientemente se expidió la Resolución CRC 7811 de 2025, mediante la cual, entre otras medidas, se modificaron los modelos contenidos en el Anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. De este modo, los nuevos modelos de contrato entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2026, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 136 de la mencionada Resolución CRC 7811 de 2025.

Así, allí se introdujo el modelo de 'Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles Pospago' y se modificaron las 'Condiciones Generales de los Servicios Móviles en la Modalidad Prepago, así como también las reglas y condiciones puntuales para su utilización y diligenciamiento. En consecuencia, dependiendo de la modalidad de servicio, pospago o prepago, resultará aplicable el modelo respectivo. En dichos modelos se establece el campo 'OTRAS CONDICIONES' para el diligenciamiento del PRST con el fin de que este pueda incluir todas aquellas especificidades que caracterizan el servicio particular que se contrata, y en el cual se podrán referir las condiciones específicas asociadas a los servicios satelitales, siempre que no se contraría lo dispuesto en la regulación general.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-11-10
 17:33:56 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Página 7 de 7

Continuación: CONSULTA URGENTE

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,
 MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Fecha: 2025.11.10 17:35:21
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez / Camilo Bustamante