

Rad. 2026803780  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026511552  
Fecha: 8/04/2026 2:00:56 P. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



**REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780.**

Respetado señor Cantillo:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo radicado 2026802623, a la vez trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante radicado 2026804505, mediante la cual realiza la siguiente consulta sobre las disposiciones regulatorias contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 aplicables a los paquetes de servicios el canal de atención presencial y las formas de pago a realizar allí por parte de los usuarios.

## 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)<sup>1</sup> y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

## 2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia

<sup>1</sup> «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 2 de 16

administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC por medio del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

### 3. Sobre la expedición de la Resolución CRC 8171 de 2026

Previo a resolver cada una de las inquietudes planteadas en su consulta, esta Comisión considera necesario anotar que recientemente se expidió la Resolución CRC 8171 de 2026, «por la cual se adoptan medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones». Mediante la referida resolución se introdujeron modificaciones a, entre otros, los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, motivo por el que la presente respuesta será emitida teniendo en cuenta la forma modificada de esas disposiciones.

### 4. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Una vez aclarado lo anterior, a continuación procedemos a dar respuesta a cada uno de los interrogantes planteados en su consulta.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 3 de 16

## «B. Escenario hipotético

**Dos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), Operador A y Operador B, ambos habilitados en Colombia, deciden coordinar esfuerzos comerciales para ofrecer sus respectivos servicios fijos al usuario final. Cada operador mantiene su independencia jurídica, técnica, contractual y de facturación.**

**Con base en lo anterior, respetuosamente solicitamos precisar:**

### I. Alcance de la definición de paquete (art. 2.1.7.1)

- 1. ¿Se configura "paquete de servicios" únicamente cuando:**
- (i) los servicios se ofrecen bajo un precio único; o**
  - (ii) aun manteniendo precios separados, existe un beneficio o incentivo derivado de la contratación conjunta?»**

### Respuesta CRC

Para efectos de dar respuesta a este punto de su consulta, es útil hacer referencia a lo dispuesto en el artículo 2.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, de conformidad con el cual un paquete de servicios se define en los siguientes términos:

«ARTÍCULO 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS. Oferta conjunta de dos o más servicios de telecomunicaciones por parte de uno o varios operadores, con el ofrecimiento de beneficios por la contratación o vinculación de los servicios incluidos en el paquete. En este caso, se entiende por beneficio cualquier reducción en el valor total a pagar o el mejoramiento de la capacidad en los servicios de telecomunicaciones contratados. El paquete de servicios puede ofrecerse bajo un único precio o bajo precios separados por servicios.»

A su vez, el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, dispone lo siguiente:

«ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.1. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado. Esta condición no es obligatoria para los paquetes que incluyan de manera conjunta servicios de comunicaciones móviles (voz móvil o internet móvil) y fijos (internet fijo o televisión por suscripción o telefonía fija).

(...)

En atención a las disposiciones regulatorias transcritas, y en particular en atención al objeto de su consulta, un paquete de servicios se configura no solo cuando los servicios que lo conforman se



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 4 de 16

ofrecen bajo un único precio sino también cuando se ofrecen bajo precios separados, siempre y cuando exista un beneficio derivado de la contratación conjunta o de la vinculación de servicios. A su vez, para efectos de lo dispuesto en dichos artículos, solamente se considerará beneficio a una reducción del valor a pagar o un mejoramiento de las capacidades de los servicios contratados.

**«2. Si se realiza una oferta conjunta de servicios de dos operadores, con precios independientes y sin beneficio alguno por la contratación simultánea, ¿no se configura un paquete y, por tanto, no resultan aplicables las reglas especiales aplicables a los paquetes de servicios?»**

### Respuesta CRC

De conformidad con los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificados por la Resolución CRC 8171 de 2026, uno de los elementos definitorios del concepto de paquete de servicios consagrado en la regulación general expedida por la CRC es la existencia de un beneficio. Por lo anterior, a la luz de la regulación de la CRC, no se considerará un paquete de servicios aquel ofrecimiento comercial que, además de conformarse por dos o más servicios, no conlleve una reducción en el valor a pagar o un aumento en las capacidades del servicio contratado, por lo que no le resultarán aplicables las disposiciones regulatorias que rigen específicamente los paquetes de servicios, sin perjuicio de que sí le resulten aplicables todas aquellas disposiciones en cuyo supuesto fáctico se enmarque la oferta y prestación de un determinado servicio.

**«3. ¿Cómo debe interpretarse el concepto de “beneficio por la contratación conjunta”?**  
**En particular:**

- **¿Se restringe a descuentos o meses sin cobro?**
- **¿Comprende cualquier incentivo económico, funcional o tecnológico que el usuario no obtendría contratando los servicios separadamente?»**

**4. ¿Se consideran beneficio, entre otros:**

- **Inclusión de plataformas OTT o streaming por tiempo determinado?**
- **Equipos adicionales (decodificadores, repetidores WiFi, puntos de red)?**
- **Eliminación de costos de instalación?**
- **Mayor capacidad o velocidad sin incremento tarifario?**
- **Soluciones de hogar inteligente?**
- **Prioridad en soporte técnico?**
- **Programas de fidelización conjuntos?**

**5. ¿El beneficio debe ser cuantificable económicamente o basta con que represente una ventaja objetiva para que el usuario decida contratar la oferta conjunta?**

**6. ¿El beneficio debe estar expresamente identificado como derivado de la contratación conjunta?»**



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 5 de 16

## Respuesta CRC

Como se indicó en las respuestas anteriores, el otorgamiento de un beneficio por la contratación conjunta o la vinculación de servicios es una condición necesaria para que una determinada oferta de servicios sea considerada como un paquete de servicios en los términos de la regulación expedida por la CRC, lo cual deberá ser informado al usuario en forma clara, completa y oportuna. Este beneficio, como también se indicó antes, solo se considerará como tal en la medida en que corresponda a una reducción directa en el valor a pagar o a una mejora en las capacidades de los servicios contratados, por lo que cualquier otro servicio, utilidad o ventaja no se entenderá como un beneficio en los términos de la regulación.

Así, solamente un descuento directo sobre el valor total a pagar sea temporal o permanente, o un aumento en las velocidades o capacidades contratadas, se consideran beneficios de conformidad con la definición de paquete de servicios establecida en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026.

**«7. Si el beneficio lo otorga solo uno de los operadores pero está condicionado a la contratación del otro, ¿se configura un paquete?»**

### Respuesta CRC:

De conformidad en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, en aquellos casos en que el paquete de servicios sea ofrecido por varios Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), no es necesario que el beneficio por la contratación conjunta sea otorgado por todos los PRST, pues, para que una oferta se enmarque en la definición de paquete de servicios, bastará con que uno o varios de ellos concedan el beneficio en los términos antes explicados.

**«8. ¿La mera publicidad conjunta, estrategia comercial coordinada o fuerza de ventas compartida, sin incentivo ni un único precio, configura un paquete de servicios?»**

### Respuesta CRC:

Como se indicó en las respuestas anteriores, para que una oferta comercial se enmarque en la definición de paquete de servicios consagrada en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, es necesario que se otorgue un beneficio –en forma de reducción del valor a pagar o en forma de mejora en las capacidades contratadas– derivado directamente de la contratación conjunta de servicios de telecomunicaciones. De este modo, si la oferta comercial en cuestión no conlleva un beneficio en los específicos términos descritos, no se considerará un paquete de servicios a la luz de la regulación.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 6 de 16

## «9. ¿La simplificación de trámites o una única visita técnica puede considerarse un beneficio?»

### Respuesta CRC:

Como se indicó en las respuestas anteriores, para que una oferta comercial se enmarque en la definición de paquete de servicios consagrada en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, es necesario que se otorgue un beneficio –en forma de reducción del valor a pagar o en forma de mejora en las capacidades contratadas– derivado directamente de la contratación conjunta de servicios de telecomunicaciones, por lo que, cualquier otra ventaja, utilidad o servicio, no se enmarca en la definición de beneficio prevista en la regulación general expedida por la CRC.

## «II. Libertad de elección del operador y vocería frente al usuario (art. 2.1.7.2.4)

**El numeral 2.1.7.2.4 dispone que, cuando los servicios del paquete sean prestados por dos o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR relacionadas con la totalidad del paquete.**

En ese contexto solicitamos precisar:

**10. ¿La norma implica que debe existir un operador “líder” predeterminado que asuma la vocería frente al usuario en todos los casos, independientemente de cuál operador realice el ofrecimiento o la venta?**

**11. Bajo el escenario planteado, ¿sería jurídicamente exigible que siempre el Operador A sea quien suscriba el contrato, emita la factura y atienda las PQR, incluso cuando la venta la haya realizado el Operador B?**

**12. ¿O es jurídicamente admisible que la relación integral con el usuario la asuma el operador que efectivamente realice la venta, esto es el Operador A o el Operador B, de manera que:**

- Se suscriba un único contrato con dicho operador,
- Se emita una sola factura (cuando sea exigible),
- Y este operador actúe como front único para todas las PQR, siempre que se garantice la protección integral del usuario?

**13. ¿La norma restringe la libertad de elección del usuario respecto de cuál operador desea que sea su contraparte contractual en el paquete?**

**14. ¿Es válido que en el proceso de venta el usuario pueda elegir con cuál de los operadores desea suscribir el contrato integral del paquete?**

**15. ¿Existen límites regulatorios para definir contractualmente la asignación de la vocería frente al usuario entre operadores que integran un paquete?»**



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 7 de 16

## Respuesta CRC:

De conformidad con los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, un paquete de servicios podrá ser ofrecido por varios PRST, caso en el cual el usuario solamente suscribirá el contrato con un PRST, ante quien podrá presentar cualquier petición sobre cualquier aspecto del paquete de servicios. Lo anterior indica que, cuando dos o más PRST ofrezcan conjuntamente un paquete de servicios en los términos previstos en la regulación, el PRST con quien el usuario haya suscrito el contrato será el responsable frente a dicho usuario, lo que incluye, entre otros, el deber de emitir y entregar la factura y de recibir y dar respuesta oportuna e integral de las PQR.

Así las cosas, se aclara que la forma en que se realicen dichas ofertas conjuntas por parte de dos o más PRST será del resorte exclusivo de lo que acuerden o convengan dichos operadores en ejercicio de su autonomía privada, sin perjuicio de que deban dar estricto cumplimiento a la regulación aplicable expedida por la CRC y, en particular, a lo establecido en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026.

De este modo, la posibilidad de que el usuario elija con qué PRST suscribirá el contrato –de aquellos que están ofreciendo servicios en forma conjunta– dependerá exclusivamente de la forma en que tales dos o más PRST realicen la oferta de servicios empaquetados. Así, si en la oferta conjunta realizada por una pluralidad de PRST, dichos operadores ofrecen la posibilidad de que el usuario decida cuál de los operadores será su contraparte contractual, el usuario podrá seleccionarlo de conformidad con los términos o condiciones establecidos en la oferta. Por otro lado, si dentro de la oferta conjunta realizada por una pluralidad de PRST, dichos operadores no ofrecen la posibilidad de que el usuario decida cuál de los operadores será su contraparte contractual, el usuario no podrá seleccionar con cuál operador suscribirá el contrato. Sin embargo, tal y como lo establece el numeral 2.1.7.2.4. del artículo 2.1.7.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2016, se recuerda que el usuario solamente deberá suscribir el contrato con uno de los operadores, quien será deberá atender cualquier PQR sobre cualquier aspecto del paquete de servicios ofrecido por la pluralidad de PRST.

### «III. Interpretación sistemática de las condiciones del paquete (art. 2.1.7.2)

#### En relación con las demás condiciones:

**17. Respecto de la factura única (2.1.7.2.1), ¿en paquetes conformados exclusivamente por servicios fijos prestados por distintos operadores, la obligación de factura única es estricta e inmodificable?»**

## Respuesta CRC

Tal y como lo establece el numeral 2.1.7.2.1. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, en caso de servicios empaquetados, «el usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado»,



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 8 de 16

condición que no será obligatoria en los paquetes conformados simultáneamente por servicios fijos y móviles. Así las cosas, si un paquete de servicios está conformado únicamente por servicios fijos, deberá emitirse una única factura.

**«18. Si el operador que asume la relación contractual integral es quien emite la factura, ¿puede internamente existir un esquema de liquidación y compensación entre operadores sin afectar la experiencia del usuario?»**

### Respuesta CRC

Como se indicó antes, la forma en que se realicen dichas ofertas conjuntas por parte de dos o más PRST será del resorte exclusivo de lo que acuerden o convengan dichos operadores en ejercicio de su autonomía privada, sin perjuicio de que deban dar estricto cumplimiento a la regulación aplicable expedida por la CRC y, en particular, a lo establecido en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026.

**«19. Frente a la obligación de informar precios individuales (2.1.7.2.2 y 2.1.7.2.7), ¿basta con que cada operador tenga publicados sus planes individuales en su propia página web, o debe el operador “vocero” consolidar dicha información?»**

**20. En cuanto al comparador (2.1.7.2.6), cuando el paquete involucre a dos operadores:**

- **¿El comparador debe estar disponible en la página web de ambos?**
- **¿Puede acordarse que solo el operador que asume la relación contractual integral disponga el comparador del paquete?**
- **¿Cómo se distribuye esta obligación?»**

### Respuesta CRC

De conformidad con los literales e), f), g) y h) del numeral 2.1.7.2.6. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, los PRST deberán publicar la información sobre los paquetes de servicios ofrecidos en su página web. Así las cosas, si un paquete de servicios es ofrecido por una pluralidad de operadores, todos los operadores que componen esa pluralidad deberán publicar la información correspondiente a los paquetes ofrecidos, incluyendo los precios de los servicios ofrecidos tanto en forma empaquetada como en forma individual, en sus respectivas páginas web.

**«21. Respecto del derecho del usuario a cancelar uno o varios servicios del paquete (2.1.7.2.5), ¿la solicitud debe gestionarse exclusivamente ante el operador que suscribió el contrato integral?»**



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 9 de 16

## Respuesta CRC

Como se indicó antes, el numeral 2.1.7.2.5. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026, en los casos en que el paquete sea ofrecido por varios PRST, el usuario suscribirá el contrato solo con uno de ellos, por lo que la solicitud de modificación del paquete o de cancelación de alguno de los servicios del paquete deberá dirigirse ante el operador con quien se suscribió el contrato.

**«22. En caso de cancelación parcial, ¿el operador que mantiene la relación contractual puede continuar prestando el servicio restante bajo condiciones individuales previamente informadas?»**

## Respuesta CRC

En caso de que un usuario solicite la modificación del paquete, en el sentido de cancelar alguno de los servicios que lo conforman, en atención al numeral 2.1.7.2.5. del artículo 2.1.7.2. y al artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificados por la Resolución CRC 8171 de 2026, el operador podrá continuar prestando los servicios que no fueron objeto de modificación o cancelación, siempre y cuando se informe previamente al usuario las condiciones en las que estos serán prestados.

**«23. ¿La cancelación de uno de los servicios afecta automáticamente los beneficios asociados al paquete?»**

## Respuesta CRC:

Frente a este punto es necesario recordar que los PRST son autónomos respecto de la estructuración de sus ofertas de servicios, de modo que es su prerrogativa determinar las condiciones de los paquetes de servicios que ofrezcan en el mercado, ello siempre dentro de los límites establecidos en la regulación general. Considerando lo anterior, es decisión de los operadores fijar las condiciones en que serán prestados los servicios restantes de un paquete luego de su modificación o de la cancelación de alguno de los servicios que lo conforman, de modo que es su decisión determinar si los beneficios inicialmente otorgados se mantendrán o si estos serán suspendidos con ocasión de la cancelación.

**«IV. Efectos del paquete de servicios en el régimen de reporte de información Frente al Régimen de Reportes de Información, si el paquete está conformado por servicios fijos prestados por dos operadores, por ejemplo, internet fijo prestado por el Operador A y televisión por suscripción prestada por el Operador B, y el Operador A asume el rol de "front" ante al cliente (suscribe el contrato, emite la factura por los servicios prestados por ambos operadores y atiende las PQR), esto implica que:**

**24. Para el Formato T.1.3 (Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios**



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 10 de 16

### fijos individuales y empaquetados):

- a. ¿El Operador A debe reportar en el campo 5 (Servicio o paquete de servicios) la totalidad de los servicios que conforman el paquete contratado por el usuario, o solo los servicios que sean directamente provistos por el Operador A? pues el servicio de televisión es técnicamente prestado por el Operador B.
- b. Si el Operador A reporta el paquete completo en el campo 5, ¿el valor facturado (campo correspondiente a ingresos) debe incluir la totalidad del ingreso cobrado al usuario (incluyendo el componente transferido al Operador B), o únicamente el ingreso que finalmente constituye remuneración propia del Operador A?
- c. En caso de que el Operador A deba reportar en el campo 5 la totalidad de los servicios que conforman el paquete (los servicios provistos por el Operador A y por el Operador B). Frente al campo 10 (Cantidad de líneas o accesos), ¿el Operador A debe reportar:
  - (i) el total de accesos asociados al paquete completo?
  - (ii) únicamente los accesos correspondientes al servicio de internet fijo?
  - (iii) un acceso por paquete independientemente del número de servicios incluidos?
- d. En caso de reportar la totalidad del paquete, ¿cómo debe evitarse una eventual doble contabilización de accesos cuando el Operador B también esté obligado a reportar su servicio de televisión?
- e. ¿El Operador B debe presentar este reporte?
- f. Si el Operador B no factura directamente al usuario, pero sí presta técnicamente el servicio de televisión, ¿debe presentar el Formato T.1.3 reportando:
  - (i) los accesos de televisión como servicio individual?
  - (ii) los ingresos recibidos del Operador A?
  - (iii) o no debe reportar al no existir facturación directa al usuario final?
- g. En caso de que el Operador B deba reportar, ¿debe clasificar el servicio como "empaquetado"?
- h. ¿Existe riesgo de doble reporte de ingresos si tanto el Operador A (por facturación al usuario) como el Operador B (por ingreso mayorista recibido del A) reportan valores asociados al mismo servicio?
- i. ¿Debe el Operador B reportar únicamente información técnica (accesos activos), aunque no facture al usuario final?

### Respuesta CRC

Como se mencionó anteriormente, de conformidad con los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, un paquete de servicios podrá ser ofrecido por varios proveedores (PRST), caso en el cual el usuario solamente suscribirá el contrato con un PRST, ante quien podrá presentar cualquier petición sobre cualquier aspecto del paquete de servicios. Lo anterior indica que, cuando dos o más PRST ofrezcan conjuntamente un paquete de servicios en los términos previstos en la regulación, el PRST con quien el usuario haya suscrito el contrato será el responsable



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2026-04-08  
16:26:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 11 de 16

frente a dicho usuario, lo que incluye, entre otros, el deber de emitir y entregar la factura y de recibir y dar respuesta oportuna e integral a las PQR.

Así las cosas, se aclara que la forma en que se realicen dichas ofertas conjuntas por parte de dos o más PRST será del resorte exclusivo de lo que acuerden o convengan dichos operadores en ejercicio de su autonomía privada, sin perjuicio de que deban dar estricto cumplimiento a la regulación aplicable expedida por la CRC y, en particular, a lo establecido en los artículos 2.1.7.1. y 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Teniendo en cuenta el contexto normativo anterior y aplicándolo al caso hipotético que usted plantea, donde el Operador A asume el rol de «front» ante el cliente, es este operador el encargado de reportar la información de estos usuarios. En el marco del acuerdo comercial con el Operador B, el Operador A deberá reportar la información bajo el código 5 del campo 5 del Formato T.1.3. (Duo Play 2: Internet fijo + Televisión por suscripción), toda vez que este es el paquete integral que está contratando el usuario final, independientemente de que el servicio de televisión sea provisto técnicamente por el Operador B.

Dicho lo anterior, en el reporte, el Operador A deberá reportar la totalidad de los valores facturados a los usuarios que contrataron el paquete de servicios. Esto obedece a que el operador contratante y que tiene la relación de facturación con el usuario final debe asumir esta carga administrativa, debido a que, como dice el Formato T.1.3., el numeral 11 establece: «11. Valor facturado por servicio o paquete de servicios: Corresponde al monto facturado por concepto de la provisión del servicio o paquete de servicios señalado en el campo 5 a las líneas o accesos registrados en el campo 10. (...)».

En consecuencia, el valor reportado por el Operador A no debe fraccionarse; debe incluir el valor total facturado o cobrado al usuario, por lo que debe abarcar incluso el componente que contractualmente sea transferido al Operador B. En efecto, las compensaciones mayoristas entre el Operador A y el Operador B corresponden a su modelo de negocio privado y no eximen al operador «front» de reportar el 100% de la facturación emitida hacia el suscriptor en el Formato T.1.3.

En concordancia con lo anterior, el Operador A deberá reportar el número total de accesos al paquete de servicios ofertado por el Operador A (es decir, un solo acceso empaquetado por suscriptor, no servicios separados). Esto se realiza de acuerdo con la instrucción del numeral 10 del Formato T.1.3.: «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. (...)».



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 12 de 16

Dicho lo anterior, el Operador B no tendría que reportar en el marco del Formato T.1.3. los accesos y valores facturados bajo los planes prestados conjuntamente con el Operador A, toda vez que la responsabilidad contractual frente al usuario es del Operador A y, por tanto, este es el que realiza la oferta consolidada del paquete de los dos servicios, contrata con el usuario y emite las facturas correspondientes.

Es importante aclarar que, si el Operador B presta servicios a otros usuarios finales donde él es quien suscribe directamente el contrato, entonces en esos casos el Operador B estará obligado a reportar la información del Formato T.1.3. Lo anterior, siempre que este operador cumpla con las condiciones que lo obligan a reportar, a saber: «Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada y tengan 30.000 o más accesos.
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

(...)»

Por todo lo anterior, no existe riesgo de doble contabilización de accesos o valores facturados, toda vez que, en el caso hipotético planteado en la consulta, el Operador A es el único que debe realizar el reporte de los accesos y valores facturados del Duo Play 2 prestado conjuntamente con el Operador B, garantizando la consistencia de la información enviada a la Comisión.

## 25. Para el Formato T.4.2. Monitoreo de Quejas.

a. ¿La responsabilidad de reporte en el Formato T.4.2 se determina por:

- el operador que presta técnicamente el servicio,
- el operador que recibe la queja,
- o el operador que suscribe el contrato con el usuario?

b. Cuando el Operador A actúa como único canal de atención y recibe la totalidad de las PQR relacionadas con el paquete (incluyendo aquellas asociadas al servicio técnicamente prestado por el Operador B), ¿debe reportar en el Formato T.4.2 todas las quejas recibidas, independientemente de cuál operador preste materialmente el servicio?

c. En este escenario, ¿el Operador B queda exento de reportar las quejas asociadas a los usuarios del paquete cuando no recibe directamente PQR del usuario final?

d. Si el Operador B no tiene contacto directo con el usuario y no recibe PQR, ¿debe reportar “cero” quejas respecto de dichos accesos o no debe incluirlos dentro del universo reportable?

e. En el campo 4: Cuando la queja se refiere al servicio de televisión (prestado por el Operador B) pero es recibida y gestionada integralmente por el Operador A, ¿en el

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 13 de 16

### **campo "Servicio" del Formato T.4.2 debe clasificarse como:**

- **Televisión** por **suscripción?**
- **Múltiples servicios fijos?**
- **O según el servicio específico afectado?**

**f. En el campo 4: Si la queja involucra aspectos integrales del paquete (por ejemplo, facturación conjunta o imposibilidad de cancelación parcial), ¿debe clasificarse como "Múltiples servicios fijos"?**

**g. En caso de errores de facturación atribuibles al componente del servicio de televisión, ¿el Operador A debe reportarlos como quejas de televisión, aun cuando no sea el proveedor técnico del servicio?**

**h. En el evento en que ambos operadores superen el umbral de 30.000 accesos y estén obligados a diligenciar el Formato T.4.2, ¿cómo debe evitarse la doble contabilización de quejas asociadas a un mismo usuario del paquete?**

### **Respuesta CRC**

De conformidad con lo expuesto en el marco regulatorio y abordando sus inquietudes sobre el Formato T.4.2. de Monitoreo de Quejas, es fundamental aclarar inicialmente que el responsable de reportar la información es el Operador A. En el caso hipotético que usted plantea, esto se fundamenta en que dicho operador es quien suscribe el contrato directamente con el usuario final, asumiendo el rol de «front» en la relación comercial y, por ende, es quien ostenta la responsabilidad legal y regulatoria de la provisión integral del servicio ante el suscriptor, específicamente en relación con la atención de PQR, de conformidad con el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 8171 de 2026.

En consecuencia, el Operador A tiene el deber ineludible de reportar todas las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) que le presenten los usuarios en el marco de la cooperación comercial con el Operador B. Esta obligación debe cumplirse a cabalidad, sin importar si la inconformidad recae sobre el servicio de internet fijo que provee técnicamente el Operador A o si se trata del servicio de televisión por suscripción que provee de manera material el Operador B.

De manera similar a lo que ocurre con la información de valores facturados y accesos del Formato T.1.3., el Operador B no debe reportar las PQR que se generen en el marco de esta prestación conjunta de servicios. La razón subyacente es que el Operador B no es el responsable contractual de la provisión de los servicios empaquetados frente al usuario final, por lo que carece del vínculo jurídico que ocasiona la obligación de atención al usuario y su posterior reporte para esos accesos específicos.

No obstante, se aclara nuevamente que el Operador B sí deberá reportar las PQR que tengan lugar en su operación cuando él sea el operador que suscriba directamente el contrato con el usuario final. Esto aplicará siempre y cuando cumpla con las condiciones de reporte del Formato T.4.2., a

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 14 de 16

saber: «Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean servicios móviles,
- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada y tengan 30.000 o más accesos,
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.»

Ahora bien, adentrándonos en la clasificación de las quejas dentro del formato, en el caso de que la reclamación presentada verse específicamente sobre el componente de televisión contratado en el paquete, la directriz es clara. En el campo 4 del formato, el Operador A deberá clasificar y reportar dicha PQR bajo la categoría de «Televisión por suscripción», toda vez que, en el escenario que usted plantea, este es el servicio particular sobre el cual recae la insatisfacción.

En ese mismo orden de ideas, el tratamiento varía cuando la inconformidad afecta transversalmente la oferta empaquetada. Cuando la PQR aborde la totalidad del paquete, como ocurre en los casos que usted señala sobre problemas con la facturación conjunta o la imposibilidad de cancelación de los servicios, el reporte en el campo 4 debe hacerse bajo la categoría de «Múltiples servicios fijos», siempre pensando en el contexto hipotético del contrato Duo Play 2.

Profundizando en los temas de facturación, dado que el Operador A es la cara visible de la negociación y quien emite la factura unificada, asume toda la carga de atención al cliente derivada de este proceso. Por lo tanto, este operador debe reportar ineludiblemente todas las PQR relacionadas con eventuales errores de facturación, aun cuando el origen de la inconsistencia en el cobro sea atribuible al componente del servicio de televisión que presta técnicamente el Operador B.

Esta asignación de responsabilidades garantiza que la regulación capture una radiografía precisa de la calidad en la atención al usuario, vinculando las quejas directamente con el operador obligado a resolverlas. Al centralizar el reporte en el operador que factura y gestiona al cliente, se evita la fragmentación de la información y se permite un monitoreo coherente a las tipologías de quejas establecidas en la resolución.

Por todo lo expuesto anteriormente, se concluye que no existe ningún riesgo de doble contabilización de las quejas reportadas. Sin importar que el Operador A, el Operador B, o incluso ambos superen el umbral regulatorio de los 30.000 accesos, el diseño del esquema de reporte y la titularidad contractual blindan el proceso, consolidando al Operador A como el único responsable de transmitir esta información a la Comisión.

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de servicios» identificada con el radicado 2026803780. Página 15 de 16

De esta manera, se otorga plena claridad al diligenciamiento del Formato T.4.2. para esquemas de prestación conjunta. Así se asegura que la información allegada por los proveedores refleje fielmente la dinámica de atención al usuario, en estricto apego a las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus respectivas modificaciones, permitiendo un ejercicio de monitoreo regulatorio transparente y efectivo.

## 26. Para el Formato T.4.3. Indicadores de Quejas y Peticiones

### a. Cuando el Operador A recibe y resuelve en primera instancia todas las quejas del paquete, ¿es el único operador que debe reportar:

- **Número de quejas presentadas,**
- **Número de quejas a favor,**
- **Número de quejas en contra?**

### b. Si el Operador A es quien realiza las encuestas de satisfacción asociadas a la atención del paquete, ¿es el único obligado a reportar los indicadores de satisfacción?

### c. ¿El Operador B debe realizar y reportar encuestas de satisfacción respecto de usuarios con quienes no tiene interacción directa?

### d. En caso de que la encuesta evalúe la experiencia integral del paquete (incluyendo televisión), ¿el Operador A puede reportar dicha información aun cuando parte del servicio sea prestado por el Operador B?»

## Respuesta CRC

En línea con el marco regulatorio de la Comisión y frente a las obligaciones del Formato T.4.3., al actuar el Operador A como el frente de atención y titular del contrato con el usuario final, es el único responsable de recibir, gestionar y resolver en primera instancia todas las quejas asociadas al paquete Duo Play 2 prestado en cooperación con el Operador B. Por consiguiente, recae exclusivamente en el Operador A el deber de diligenciar la Sección A de este reporte, informando la totalidad del número de quejas presentadas, así como aquellas resueltas a favor y en contra, abarcando de forma consolidada todos los servicios que conforman el empaquetamiento, sin fraccionar el reporte por proveedor técnico.

Bajo esta misma lógica operativa, dado que el Operador A gestiona integralmente la relación y los canales de contacto con el cliente, es la entidad que debe realizar las encuestas de evaluación asociadas a la atención de los suscriptores. Al medir la experiencia del usuario, dicha encuesta evalúa el producto comercializado en su conjunto, por lo que el Operador A es el único obligado a reportar los niveles de satisfacción detallados en la Sección C del formato. Así las cosas, es completamente válido y mandatorio que este operador reporte la información de la experiencia integral del paquete, aun cuando la provisión técnica del componente de televisión sea ejecutada por el Operador B.



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2026-04-08  
 16:26:40 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: REF: Su solicitud «Consulta sobre el alcance de los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 – Paquete de Servicios» identificada con el radicado 2026803780.

En este contexto de prestación conjunta, el Operador B carece de un vínculo contractual y de una interacción directa de servicio al cliente con los usuarios finales que adquirieron la oferta consolidada. Por tal motivo, el Operador B no tiene la obligación de realizar ni reportar encuestas para medir la satisfacción de la prestación del servicio empaquetado Duo Play 2 en el marco de este acuerdo comercial específico con el Operador A. Al centralizar la medición y el reporte de quejas e indicadores en el operador que hace de «front» con el cliente, se evita la duplicidad de la información y se refleja con exactitud la percepción real del usuario frente a quien le factura y le atiende.

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

Cordial saludo,

## **MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: René Ramírez / Camilo Bustamante

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
 Línea gratuita nacional 018000 919278