

Rad. 2026806849, 2026806852  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026512891  
Fecha: 16/04/2026 11:25:07 A. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

**REF: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025.**

Respetada señora Vanessa:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con los números de radicado 2026806849 y 2026806852, mediante la cual formula varias inquietudes relacionadas, de una parte, con la aplicación del modelo de Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles en la modalidad pospago y, de otra, con el diligenciamiento del Formato T.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en ambos casos a la luz de las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 7811 de 2025.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes, es pertinente mencionar que esta Comisión, 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). En ese sentido, el alcance del presente pronunciamiento es el propio de los conceptos emitidos por las autoridades administrativas, por lo que su contenido corresponde a una orientación de carácter general y abstracto sobre las materias objeto de consulta, y no a la resolución de casos particulares y concretos.

Ahora bien, mediante la Resolución CRC 7811 de 2025 esta Comisión adoptó diversas medidas de simplificación regulatoria sobre la Resolución CRC 5050 de 2016, entre ellas la incorporación del modelo único de contrato convergente para servicios fijos y móviles pospago y la modificación de distintos formatos del régimen de reportes de información, incluido el Formato T.1.2. Estas disposiciones son exigibles a partir del 1 de enero de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación damos respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en que fueron planteadas en su comunicación:

**Pregunta 1.** En el contrato único convergente, la sección «VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS» menciona el valor mensual plan servicios fijos y valor mensual servicios empaquetados. Frente a este último, ¿se entiende que «servicios empaquetados» aplica siempre que se ofrezca un dúo o triple play, aun cuando al venderse conjuntamente no se otorgue un valor especial o un beneficio económico o no económico? Por ejemplo, si se venden internet y televisión juntos, pero el valor corresponde a la simple sumatoria de ambos servicios por separado, ¿se entiende como servicio empaquetado o no?



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 2 de 9

## Respuesta CRC/

Frente a su inquietud, es necesario señalar que el modelo de Contrato Único Convergente incorporado en el Formato 2.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé, dentro de la sección «VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS», tres espacios diferenciados: «VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS MÓVILES», «VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS» y «VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS». Adicionalmente, el mismo formato incluye un apartado específico denominado «BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS», en el cual se indica expresamente que corresponde a un espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

En línea con lo anterior, el propio modelo contractual también prevé que, cuando el usuario adquiere un paquete de servicios, la factura debe permitir diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Esto evidencia que la regulación distingue entre la contratación individual de servicios y su comercialización conjunta como paquete.

Así las cosas, para efectos del modelo contractual, la expresión «servicios empaquetados» debe entenderse referida a la oferta conjunta de dos o más servicios dentro de un mismo paquete comercial. En ese sentido, no resulta necesario que exista, en todos los casos, un descuento en dinero u otro beneficio adicional para que la oferta pueda considerarse empaquetada. Lo relevante es que los servicios sean comercializados conjuntamente como un paquete y que, de ser el caso, el operador informe de manera clara tanto el valor de cada servicio como el valor del paquete completo, así como los beneficios asociados cuando estos existan. Esta interpretación resulta consistente con el diseño del formato contractual, que separa el valor de los planes individuales del valor de los servicios empaquetados y, además, prevé un campo específico para informar beneficios del paquete cuando haya lugar a ello.

Por lo tanto, en el ejemplo planteado, si internet y televisión se ofrecen y contratan de manera conjunta como una sola oferta o paquete comercial, ello puede entenderse como un servicio empaquetado, aun cuando el valor cobrado corresponda a la suma de los servicios por separado y no exista un beneficio económico o no económico adicional. Ahora bien, si se trata simplemente de la contratación simultánea de servicios individualizados, sin que exista una oferta conjunta o empaquetada como tal, correspondería reportarlos y reflejarlos como servicios individuales. Esta diferenciación debe atender a la forma en que el operador estructura y ofrece comercialmente el servicio al usuario, conforme al diseño modular y adaptable del modelo contractual.

**Pregunta 2.** En el artículo 129 de la Resolución CRC 7811 de 2025, mediante el cual se ajusta el Anexo 2.3., se establece en su párrafo final que los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, dentro



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 3 de 9

del cual podrán incluir las disposiciones establecidas en el Decreto 1524 de 2012, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y la Ley 2300 de 2023. No obstante, el modelo del contrato convergente no incorpora expresamente un anexo específico sobre esta última ley. En ese sentido, ¿es posible agregar un cuarto anexo regulando lo concerniente a la Ley 2300 de 2023?

### Respuesta CRC/

Frente a su inquietud, es importante partir de lo dispuesto expresamente en el Anexo 2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 129 de la Resolución CRC 7811 de 2025, conforme al cual los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal. La misma disposición señala que en dicho anexo los operadores podrán incluir las disposiciones establecidas en: (i) el Decreto 1524 de 2012; (ii) las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012; y (iii) la Ley 2300 de 2023. Adicionalmente, la norma precisa que la fuente de este anexo es puramente normativa, por lo que no se puede incluir información diferente a la que las normas vigentes ordenen incorporar en los contratos.

En concordancia con lo anterior, el modelo contractual adjunto prevé al final del documento un «Anexo de disposiciones legales», dentro del cual aparecen espacios o apartados relativos a: 1. Autorización centrales de riesgo, 2. Autorización para el tratamiento de datos personales y 3. Pornografía infantil. Sin embargo, el hecho de que en el modelo no se haya incorporado un apartado prediseñado adicional para la Ley 2300 de 2023 no significa que su inclusión esté prohibida. Por el contrario, la propia regulación habilita expresamente a los proveedores para incluir, dentro del anexo de disposiciones legales, lo correspondiente a dicha ley.

Así las cosas, esta Comisión considera que sí es posible incorporar dentro del anexo de disposiciones legales el contenido que corresponda a la Ley 2300 de 2023, siempre que dicha incorporación se limite estrictamente a las previsiones normativas que deban ser incluidas en el contrato y no se utilice para adicionar estipulaciones distintas, condiciones comerciales, autorizaciones no previstas en la ley o cargas adicionales para el usuario. En este punto, resulta relevante recordar que el Anexo 2.3. también dispone que las condiciones que el proveedor incluya en los espacios habilitados del modelo no pueden ser contrarias al texto del contrato ni a la regulación vigente, caso en el cual se tendrán por no escritas y no producirán efectos jurídicos.

Ahora bien, desde la perspectiva formal del modelo, la regulación no impone que lo relativo a la Ley 2300 de 2023 deba incorporarse necesariamente como un «cuarto anexo» independiente y separado de los demás. Lo que la norma autoriza es la existencia de un anexo de disposiciones legales que haga parte integral del contrato, dentro del cual pueden incorporarse las disposiciones de las normas allí señaladas. En consecuencia, el operador puede estructurar dicho contenido dentro de ese mismo anexo, agregando un nuevo apartado o numeral referente a la Ley 2300 de



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 4 de 9

2023, siempre que respete el diseño general del modelo contractual y preserve su naturaleza puramente normativa.

Por lo tanto, la inclusión de las disposiciones relacionadas con la Ley 2300 de 2023 es procedente; sin embargo, más que la creación de un anexo autónomo por fuera del esquema previsto, lo que corresponde es su incorporación dentro del anexo de disposiciones legales que hace parte integral del contrato, bajo un apartado adicional que desarrolle únicamente el contenido normativo aplicable.

**Pregunta 3.** Cuando se presenta una modificación de condiciones comerciales, o un traslado del usuario, impliquen o no cambio en la velocidad contratada o en los servicios adicionales contratados, ¿debe suscribirse un nuevo contrato, puede realizarse mediante otrosí, y ello implica o no cambiar el número del contrato?

### Respuesta CRC/

Frente a su inquietud, es necesario señalar que la regulación vigente parte de la posibilidad de que el usuario modifique los servicios o planes inicialmente contratados, sin que ello suponga, en todos los casos, la celebración de una nueva relación contractual. En efecto, la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 7811 de 2025 (incluido el propio modelo de contrato convergente), prevén expresamente que cuando el usuario solicite la modificación del plan o la cancelación de uno o varios de los servicios contratados, el operador deberá remitirle una copia del contrato actualizado o ajustado con los cambios correspondientes.

En particular, el artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, y dispone que, cuando ello ocurra, el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente período de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. En el mismo sentido, el modelo de Contrato Único Convergente señala que el usuario puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual durante el período de facturación siguiente el operador enviará copia del contrato ajustado por el medio que el usuario elija.

A partir de lo anterior, es posible señalar que, cuando se trate de modificaciones de condiciones comerciales dentro de una relación contractual ya existente (como puede ocurrir con cambios de velocidad, variaciones en servicios adicionales o ajustes sobre los servicios inicialmente contratados), no resulta necesario suscribir un nuevo contrato, en la medida en que la propia regulación prevé el mecanismo de actualización del contrato existente y su remisión al usuario con los ajustes correspondientes.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 5 de 9

En ese contexto, desde la perspectiva regulatoria, lo relevante no es la denominación formal del instrumento que emplee el operador internamente (por ejemplo, un otrosí) sino que el usuario haya autorizado expresamente la modificación cuando ello sea necesario, que el cambio se tramite conforme a las reglas regulatorias aplicables y que, como resultado de ello, se le entregue oportunamente una copia del contrato actualizado o ajustado. En otras palabras, la regulación no impone de manera expresa la obligación de suscribir un «nuevo contrato» por cada modificación, sino que exige que el contrato vigente refleje correctamente las nuevas condiciones pactadas y que dichas condiciones sean puestas en conocimiento del usuario.

Ahora bien, en relación con el traslado del usuario, debe tenerse en cuenta que la consulta involucra un supuesto operativo que puede presentar distintas particularidades según la forma en que el operador gestione comercial y técnicamente la prestación del servicio. En términos generales, si con ocasión del traslado se mantienen la misma relación contractual y los servicios continúan bajo el mismo vínculo jurídico, la lógica antes descrita permite entender que procede la actualización del contrato con las condiciones que correspondan, sin que ello implique necesariamente la celebración de un nuevo contrato. No obstante, si el traslado conlleva la estructuración de una nueva oferta, un cambio sustancial en los servicios efectivamente prestados o la terminación del vínculo inicial y el inicio de uno distinto, corresponderá al proveedor evaluar, conforme a su operación y a las condiciones efectivamente pactadas, si se configura una nueva contratación. En todo caso, la documentación contractual entregada al usuario deberá reflejar con claridad la situación resultante.

Finalmente, frente a si la modificación implica o no el cambio en el número del contrato, se observa que ni el artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ni el «Modelo único de contrato convergente para servicios fijos y móviles pospago» establecen una obligación expresa de asignar un nuevo número de contrato por el hecho de que se modifiquen las condiciones inicialmente pactadas. Por el contrario, las disposiciones mencionadas aluden a la entrega de una copia del contrato actualizado o ajustado, lo que sugiere la continuidad del vínculo contractual con las modificaciones correspondientes. Así las cosas, es claro que la regulación no exige, por sí misma, el cambio del número del contrato en estos eventos; sin perjuicio de que el operador, por razones de gestión interna, adopte mecanismos de identificación documental que permitan asegurar trazabilidad, claridad y consistencia en la información suministrada al usuario.

**Pregunta 4.1.** En la primera sección «INGRESOS» del Formato T.1.2 existen cuatro tipos de servicios. En relación con el código 110, que en el formato descargable del HECAA corresponde a «Internet dedicado a ISP (incluye acceso mayorista a proveedores de servicio de Internet comunitario)», durante la capacitación de la mesa sectorial se indicó que este código aplicaría solo cuando se preste servicio a internet comunitario. Sin embargo, la norma no señala que sea exclusivamente para internet comunitario, sino que lo incluye también. En ese sentido, se solicita confirmación sobre su alcance.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 6 de 9

## Respuesta CRC/

Frente a su inquietud, es necesario señalar que en la Sección I. «INGRESOS» del Formato T.1.2 la categoría correspondiente al código 110 está descrita como «Internet dedicado a ISP (incluye acceso mayorista a proveedores de servicio de Internet comunitario)». A su vez, el mismo formato establece expresamente que este no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo, PSICF.

A partir de dicha redacción, se entiende que el alcance del código 110 no se restringe exclusivamente al acceso mayorista prestado a proveedores de servicio de internet comunitario. En efecto, la categoría principal definida por la regulación es «Internet dedicado a ISP», y enseguida la norma precisa, entre paréntesis, que dentro de esta categoría se incluye el acceso mayorista a proveedores de servicio de internet comunitario. En consecuencia, la mención a este último supuesto no agota el contenido de la categoría, sino que identifica expresamente uno de los casos comprendidos en ella.

Esta interpretación resulta además consistente con la estructura del propio Formato T.1.2, en la medida en que el sujeto obligado a reportarlo es el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones fijos en el segmento residencial con menos de 30.000 accesos de internet residenciales, y no el proveedor de servicio de internet comunitario, respecto del cual la norma prevé expresamente que no debe reportar este formato. Así, cuando el PRST obligado perciba ingresos por concepto de «Internet dedicado a ISP», deberá reportarlos bajo dicha categoría, incluyendo allí también los ingresos derivados del acceso mayorista a proveedores de servicio de internet comunitario, cuando ello ocurra.

En el mismo sentido, la descripción técnica contenida en el diccionario del formato adjunto mantiene esa misma lógica de codificación, pues identifica el código 110 bajo la denominación general de «Internet dedicado a ISP» y precisa que dentro de este se encuentra comprendido el acceso mayorista a proveedores de servicio de internet comunitario. Esto refuerza que la referencia a internet comunitario opera como una inclusión expresa dentro de una categoría más amplia y no como una restricción exclusiva de esta.

**Pregunta 4.2.** En la Sección II del Formato T.1.2 se incluyen los campos «Velocidad efectiva downstream» y «Velocidad efectiva upstream», indicando que su medición debe realizarse conforme a lo establecido en el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016. No obstante, el numeral 5.1.1.1. prevé que ese régimen no es aplicable a los PRST que prestan el servicio en los municipios del Anexo 5.7. Adicionalmente, en la capacitación de la mesa sectorial se indicó que en estos casos no se diligencia la medición, sino la velocidad ofrecida según el plan. En ese sentido, se solicita confirmación al respecto.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 7 de 9

## Respuesta CRC/

Para dar respuesta a esta inquietud, en primer lugar, es necesario aclarar que el artículo 5.1.1.1. «Ámbito de aplicación» de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título V «Régimen de calidad para los servicios de comunicaciones» de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, de manera general, que dicho régimen aplica a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que presten servicios al público. No obstante, la misma disposición prevé, para los municipios identificados en el Anexo 5.7., una excepción relacionada con el cumplimiento de los indicadores establecidos en los artículos 5.1.3.1, 5.1.3.2, 5.1.4.1 y 5.1.6.1 de la citada resolución.

En efecto, dicha disposición señala que:

«Los PRST, con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC, no estarán sujetos al cumplimiento de los indicadores establecidos en los artículos 5.1.3.1, 5.1.3.2, 5.1.4.1, 5.1.6.1 de la presente resolución, en los municipios identificados en el Anexo 5.7 del Título ANEXOS, conforme con las condiciones dispuestas en el artículo 5.1.1.6. de la presente resolución.» (subrayado fuera de texto)

Por su parte, el artículo 5.1.1.6. «Excepción aplicable a los municipios del anexo 5.7.» de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que:

«los PRST deberán realizar la medición, cálculo y reporte de los indicadores de acuerdo con las condiciones dispuestas en el presente Capítulo y la metodología establecida en el Anexo 5.1, Anexo 5.2 y Anexo 5.3 del Título de Anexos. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los indicadores y presentación de planes de mejora no será aplicable para el reporte individual de alguno de los municipios de que trata el Anexo 5.7, ni para el reporte que corresponde al ámbito geográfico del resto de cada departamento. (...)» (subrayado fuera de texto)

De lo anterior se desprende que la excepción prevista para los municipios del Anexo 5.7. está referida a la verificación de cumplimiento de los indicadores y a la exigibilidad de planes de mejora, pero no elimina, por sí misma, la obligación de medición, cálculo y reporte cuando esta resulte aplicable conforme a la regulación vigente.

Ahora bien, en lo que respecta específicamente a la metodología de medición para el servicio de internet fijo, el Anexo 5.1-B «Condiciones de calidad para el servicio de internet fijo», parte A «Metodología de medición y reporte», establece que los PRST que presten servicios de datos a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación superior al 1% de la base nacional de suscriptores, para todos los segmentos excepto el corporativo, deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad del servicio, de acuerdo con el contenido de la Guía ETSI allí referida.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 8 de 9

Así las cosas, la obligación de contar con un sistema de medición de calidad para internet fijo no recae sobre todos los PRST de manera indistinta, sino únicamente sobre aquellos que cumplen la condición de participación de mercado definida en la regulación. En consecuencia, cuando el PRST se encuentre obligado a implementar dicho sistema de medición, deberá reportar la velocidad efectiva conforme a la metodología establecida en el Anexo 5.1-B y cumplir las demás obligaciones de reporte que de ello se derivan.

Por el contrario, cuando el PRST no se encuentre obligado a implantar ese sistema de medición, esta Comisión considera que el dato que debe diligenciarse en el Formato T.1.2. corresponde a la velocidad ofertada del plan contratado por el usuario, entendida como la velocidad que debe ser efectivamente garantizada, expresada en Megabits por segundo (Mbps).

Esta interpretación resulta además consistente con lo previsto en el artículo 2.1.3.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el que la regulación reconoce expresamente la noción de «velocidad efectiva ofrecida para el plan» respecto de los planes de acceso a internet publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados. En efecto, dicha disposición establece que estos planes no podrán tener restricciones, salvo aquellas inherentes a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. Si bien esta norma no regula de manera directa el diligenciamiento del Formato T.1.2., sí refuerza que la velocidad ofertada constituye un elemento regulatoriamente reconocido dentro de las condiciones del servicio.

En ese sentido, la respuesta a su inquietud no depende únicamente de que el servicio se preste o no en municipios del Anexo 5.7., sino también de si el PRST se encuentra o no obligado, conforme al Anexo 5.1-B, a implementar el sistema de medición de calidad para el servicio de internet fijo. Si existe dicha obligación, deberá reportarse la velocidad efectiva medida. Si no existe, el campo del Formato T.1.2. deberá diligenciarse con la velocidad ofertada correspondiente al plan contratado.

**Pregunta 4.3.** En la Sección III del Formato T.1.2. se encuentra el campo «ID Tipología de quejas». Sin embargo, la clasificación que aparece en el formato no coincide con la prevista en la Resolución CRC 7811 de 2025, pues lo que el formato menciona como E1, E2, E3 y E4 corresponde en la resolución a la clasificación C1, C2, C3 y C4. Así mismo, la resolución contempla otras clasificaciones que no se reflejan de la misma manera en el formato. En ese sentido, se solicita confirmar cuál es la clasificación que debe diligenciarse.

### Respuesta CRC/

Frente a su inquietud, es pertinente señalar que la Resolución CRC 7811 de 2025 introdujo ajustes en los reportes de los Formatos T.1.2. y T.4.2., en el marco de la nueva condición de reporte asociada al umbral de 30.000 accesos. En este contexto, la estructura de categorización empleada



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.



Digitally signed by  
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F  
Date: 2026-04-16  
15:20:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el modelo de contrato único de prestación de servicios y el formato T.1.2, medidas incorporados por la Resolución 7811 de 2025. Página 9 de 9

en la Sección III «Monitoreo de quejas» del Formato T.1.2. fue alineada operativamente con la utilizada en el Formato T.4.2., la cual también fue actualizada.

Ahora bien, dicha alineación no implica una modificación sustancial de las tipologías de quejas, sino un ajuste en su codificación para efectos de diligenciamiento del formato. En otras palabras, aunque la identificación alfanumérica de determinadas categorías no coincida de manera literal con la forma en que se describen en el texto de la resolución, ello no supone la creación de nuevas tipologías ni una alteración de su contenido material.

En ese sentido, esta Comisión le confirma que, para efectos del diligenciamiento del campo «ID Tipología de quejas» del Formato T.1.2., debe atenderse la codificación prevista en el diccionario técnico de dicho formato<sup>1</sup>, en la medida en que este constituye el instrumento dispuesto para operacionalizar la captura y validación de la información objeto de reporte.

Así, para el caso puntual que usted plantea, la tipología «Calidad/Cobertura del servicio» corresponde en el diccionario del Formato T.1.2. a las siguientes categorías: E1. No disponibilidad del servicio, E2. No compensación informada, E3. Intermittencia, E4. No traslado a nuevo domicilio.

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

## MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Guillermo Velásquez Ibáñez /Madeleine Gil

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>1</sup> Disponible para consulta en: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/reportes-informacion/lista-de-formatos>



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9  
Bogotá, D.C.