

Rad. 2026802744
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026514009
Fecha: 24/04/2026 4:02:34 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF: Respuesta a su solicitud – «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.»

Respetados Señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026802744 del 9 de febrero de 2026, mediante la cual solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, 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 -CPACA¹- 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

¹ «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
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 2 de 19

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, 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 administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone 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.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través 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.

El artículo 53 de la mencionada ley establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios en los servicios de comunicaciones se rige por la regulación de la CRC y en lo no previsto por esta, por el régimen general de protección al consumidor. Esta disposición reconoce derechos básicos como recibir atención adecuada, presentar peticiones y reclamaciones con respuesta oportuna, elegir y cambiar libremente al proveedor y acceder a información clara, veraz, suficiente y comprobable entre otros.

Se precisa que la regulación de carácter general expedida por la CRC, en desarrollo de la mencionada ley, se encuentra compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta norma actualmente está compuesta por un total de XVII Títulos, en los cuales se establecen medidas de protección de usuarios, calidad del servicio, condiciones de acceso y uso de redes y reportes de información, entre otras temáticas, que aplican a los operadores de servicios de telecomunicaciones (incluidos los operadores de televisión) y los operadores de servicios postales. Esta resolución



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: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 3 de 19

puede ser consultada ingresando la siguiente url en el navegador de Internet:
https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

En esta norma usted podrá consultar todo el marco regulatorio expedido por esta comisión para los servicios de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como las obligaciones y derechos de los proveedores de servicios de redes y telecomunicaciones.

Es importante, aclarar que dentro de las facultades de la CRC no se encuentra el ejercicio de la vigilancia y control de los prestadores de servicios de comunicaciones. Las entidades competentes para ejercer dicha labor de vigilancia y control son la Superintendencia de Industria y Comercio² y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. Sobre la consulta propiamente dicha

Aclarado lo anterior, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

«En atención a que la empresa iniciará formalmente operaciones como proveedor de servicios de telecomunicaciones, solicitamos de manera respetuosa orientación detallada sobre las obligaciones regulatorias que deben cumplirse ante esa Comisión, con el fin de garantizar el estricto acatamiento de la normatividad vigente desde el inicio de la prestación del servicio.

1. Los formatos regulatorios que deben presentarse ante la CRC y su periodicidad.
2. Las obligaciones relacionadas con reportes de información técnica, comercial y financiera.
3. Los lineamientos vigentes en materia de protección al usuario, gestión de PQR y publicación de información obligatoria en la página web.
4. Las contribuciones regulatorias y demás obligaciones económicas que deban liquidarse y reportarse.
5. Cualquier obligación adicional aplicable a empresas nuevas durante su primer año de operación.»

Teniendo en cuenta el contexto expuesto en la primera parte de la presente comunicación, y considerando que la consulta se refiere a la prestación del servicio de acceso a Internet fijo por parte de una empresa de reciente ingreso al mercado, la cual, según la información disponible en el Registro TIC, se encuentra registrada como Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para dicho servicio, a continuación se procede a suministrar la información solicitada.

² De acuerdo con el Artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, modificatoria de la Ley 1341 de 2009.

Puntos 1 y 2. Los formatos regulatorios que deben presentarse ante la CRC y su periodicidad, y las obligaciones relacionadas con reportes de información técnica, comercial y financiera.

Respuesta CRC:

Al respecto, le informamos que la regulación expedida por esta Comisión contempla un régimen integral de reportes de información aplicable a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, orientado a recopilar información técnica, comercial y financiera necesaria para el ejercicio de las funciones regulatorias, de supervisión y análisis de mercado.

De conformidad con el régimen vigente de reportes de información, y atendiendo a los servicios prestados por los proveedores de telecomunicaciones, los formatos aplicables son los que se relacionan a continuación:

- **FORMATO T.1.1. Ingresos:** Este formato tiene por objeto el reporte de la información financiera relacionada con los ingresos derivados de la prestación de los servicios de internet fijo, larga distancia, telefonía fija local, servicios portadores y, en general, servicios de telecomunicaciones.
Periodicidad: trimestral.
Plazo de reporte: hasta sesenta (60) días calendario contados a partir de la finalización del respectivo trimestre.
- **Formato T.1.3. Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados:** Este formato permite recopilar información relacionada con el número de líneas o accesos, así como los valores facturados o cobrados a los usuarios por la prestación de servicios fijos, tanto individuales como empaquetados.
Periodicidad: trimestral.
Plazo de reporte: hasta cuarenta y cinco (45) días calendario después de finalizado el trimestre.
- **Formato T.2.4. – Indicadores de calidad para el servicio de internet fijo:** Dirigido a reportar los indicadores de calidad asociados a la prestación del servicio de internet fijo, conforme a los parámetros técnicos definidos por la regulación.
Periodicidad: trimestral.
Plazo de reporte: hasta quince (15) días calendario siguientes al vencimiento del trimestre objeto de reporte.
- **Formato T.2.5. Indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles:** Este formato tiene como finalidad recopilar información relacionada con la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones prestados mediante redes fijas y móviles.

Periodicidad: trimestral.

Plazo de reporte: hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre.

Adicionalmente, la regulación establece reportes de carácter eventual, los cuales deben diligenciarse cuando se configuran las situaciones previstas en la normativa:

- **Formato T.3.2. Acuerdos de acceso y/o interconexión:** Aplica a los proveedores que celebren acuerdos de acceso y/o interconexión.
Periodicidad: eventual.
Plazo de reporte: hasta quince (15) días hábiles después de la firma del acuerdo, su modificación o su terminación anticipada.
- **Formato T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura elegible:** Debe ser reportado cuando se celebren acuerdos para la compartición de infraestructura elegible destinada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de televisión y radiodifusión sonora.
Periodicidad: eventual.
Plazo de reporte: hasta quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del respectivo acuerdo.

Finalmente, en materia de atención de usuarios, se deben presentar los siguientes formatos:

- **Formato T.4.2. Monitoreo de quejas:** Recopila información relacionada con la gestión de quejas presentadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
Periodicidad: trimestral.
Plazo de reporte: hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre.
- **Formato T.4.3. Indicadores de quejas y peticiones:** Permite reportar indicadores asociados a la atención de peticiones, quejas y recursos, conforme a la regulación de protección de usuarios.
Periodicidad: trimestral.
Plazo de reporte: hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre.

Se precisa que para facilitar el cumplimiento de las obligaciones a los proveedores de servicios de internet fijo que cuentan con menos de 30.000 accesos. Según lo dispuesto en el Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, estos operadores deben diligenciar un único formato que corresponde al **Formato T.1.2. «FORMATO UNIFICADO ISP»**³.

³ CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. - SECCIÓN TRANSITORIA. MERCADOS - SERVICIO

Este reporte integrado fue diseñado específicamente para las empresas de menor tamaño, agrupando en una sola plantilla toda la información técnica, comercial y financiera requerida. Al diligenciar este formato, el operador reporta datos clave como sus ingresos operacionales, la cantidad de accesos discriminados por estrato y tecnología, las velocidades ofrecidas y efectivas, las tarifas aplicadas a los usuarios y las estadísticas derivadas de la atención de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).

Respecto a la periodicidad de esta obligación, el Formato T.1.2. se debe presentar de forma trimestral. El marco regulatorio vigente establece que el proveedor cuenta con un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la finalización de cada trimestre para cargar, validar y oficializar la información en el Sistema Colombia TIC.

Si el operador requiere suscribe acuerdos para utilizar infraestructura de terceros, debe presentar los siguientes reportes eventuales:

- **FORMATO T.3.2. Acuerdos de Acceso o Interconexión⁴:** Plazo de hasta 15 días hábiles después de la firma del acuerdo o modificación.
- **FORMATO T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura elegible⁵:** Si hace uso de postes, canalizaciones o torres, debe reportarlo hasta 15 días hábiles después del perfeccionamiento del acuerdo. Excepcionalmente, en algunos municipios específicos, este plazo puede extenderse a 30 días hábiles.

Los formatos descritos podrán ser consultados en la página web oficial de la CRC, disponible en el siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/reportes-informacion/lista-de-formatos>

Punto 3. Los lineamientos vigentes en materia de protección al usuario, gestión de PQR y publicación de información obligatoria en la página web.

Respuesta CRC:

Frente a este punto, es necesario recordar algunos aspectos contenidos en la regulación general expedida por esta Comisión en relación con la materia objeto de consulta.

⁴ CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN.

⁵ CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN.



Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 7 de 19

El artículo 2 de la Ley 1341 de 2009⁶ establece como principio orientador de la legislación y de la regulación del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) la protección de los derechos de los usuarios. Adicionalmente, el artículo 4⁷ de la misma ley señala que el Estado intervendrá en el sector TIC, entre otros, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y de promover la seguridad informática en las TIC.

En desarrollo de lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁸, la CRC expidió el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este régimen se encuentra compuesto, entre otras, por disposiciones que fijan (i) su ámbito de aplicación⁹; (ii) los principios que orientan su interpretación y dentro de los cuales se encuentran el principio de

⁶ Ley 1341 de 2009. «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.»

⁷ Ley 1341 de 2009. «Artículo 4. Intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines: 1. Proteger los derechos de los usuarios, incluyendo a los niños, niñas y adolescentes, y a la familia velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, y la promoción de la digitalización de los trámites asociados a esta provisión. (...) 11. Promover la seguridad informática y de redes para desarrollar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.»

⁸ Ley 1341 de 2009. «Artículo 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes: 1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.»

⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.»

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



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

calidad¹⁰ y de información¹¹; (iii) los derechos de los usuarios¹², entre los cuales se encuentran, entre otros, el derecho a recibir los servicios contratados¹³, a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante decisiones desfavorables¹⁴ y a recibir protección de la información cursada por las redes de los operadores¹⁵; (iv) las obligaciones de los usuarios¹⁶, tales como informarse de las condiciones del servicio¹⁷, cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato¹⁸, no cometer o ser partícipe de actividades de fraude¹⁹, hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de aquellos²⁰, informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio²¹, actuar de buena fe durante la relación contractual²² y permitir que el operador revise el funcionamiento de los servicios²³; (v) la obligación de los operadores de prevenir fraudes al interior de sus redes²⁴; y (vi) los modelos de

¹⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.»

¹¹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.4. Información. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado (...).»

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. Derechos. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son: (...).»

¹³ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.»

¹⁴ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.»

¹⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.1. (...) 2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.»

¹⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. Obligaciones. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son: (...).»

¹⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.»

¹⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.»

¹⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.»

²⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.»

²¹ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.»

²² Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.11. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.»

²³ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.2.2. (...) 2.1.2.2.13. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.»

²⁴ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.10.7. Prevención de fraudes. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos. (...).»



Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 9 de 19

contrato único y de condiciones generales de prestación de servicios móviles²⁵.

A lo anterior, se debe agregar que en tanto resulte aplicable el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de conformidad con el artículo 2.1.27.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, «en ningún caso los operadores pueden limitar la aplicación y/o el cumplimiento de las disposiciones de este régimen», lo que significa que no es posible para un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) excluirse de las disposiciones que componen tal régimen, por lo que deben en todo momento dar cumplimiento a lo allí dispuesto, cuya interpretación, además, deberá realizarse siempre en la forma más favorable a los usuarios²⁶.

Anotado lo anterior, le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones se encuentra compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Como se indicó antes, allí se establecen las pautas de obligatorio cumplimiento que todo operador debe garantizar desde el primer día de prestación del servicio. Para mayor claridad, a continuación, se destacan algunas obligaciones contenidas en dicho capítulo:

1. Lineamientos de Protección al Usuario

El Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece derechos como recibir servicios continuos sin interrupciones excesivas, elegir libremente proveedores y planes tarifarios, y recibir información clara sobre contratos y facturación.

Los operadores deben informar sobre riesgos de seguridad, tratamiento de datos personales y mecanismos de bloqueo de contenidos, además de regular cláusulas de permanencia mínima solo con aceptación escrita y descuentos.

En primer lugar, de conformidad con la Regulación Vigente, todo proveedor está en la obligación de utilizar los formatos de «Contratos Únicos de Prestación de Servicios de Comunicaciones» definidos por la CRC. En el caso específico del servicio de acceso a Internet, el contrato debe especificar claramente la velocidad contratada (tanto de subida como de bajada), las tarifas aplicables y los principales factores internos y externos que pueden limitar la velocidad efectiva que experimenta el usuario.

Respecto a la Cláusula de Permanencia Mínima, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.4.1 de la resolución mencionada, es imperativo señalar que esta solo puede pactarse si el usuario la acepta expresamente a cambio de un descuento o pago diferido en el cargo por conexión (instalación).

²⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. «Formato 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.»

²⁶ Artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 y numeral 2.1.1.2.1. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.



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
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 10 de 19

Esta cláusula solo se puede establecer una vez al inicio del contrato, por un período máximo de doce (12) meses. En todo caso, el operador siempre debe ofrecer al usuario la opción de contratar los servicios sin cláusula de permanencia.

El operador no puede oponerse ni exigir documentos adicionales más allá del cumplimiento de obligaciones contractuales, debiendo recoger sin costo los equipos de su propiedad (como routers o decodificadores), y almacenar las solicitudes para consulta del usuario en cualquier momento.

Adicionalmente el usuario también cuenta con el derecho de solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por dos (2) meses continuos o discontinuos al año, tal como lo prevé el artículo 2.1.8.2.

En materia de continuidad del servicio, el artículo 2.1.11.1. establece que el operador debe compensar automáticamente a los usuarios por interrupciones que superen las 2.5 horas en un mismo mes (o 7 horas para el caso de ciertos municipios rurales o apartados definidos en el Anexo 2.10 de la Resolución). Esta compensación se debe calcular en estricta proporción al tiempo de indisponibilidad y al valor del plan contratado. Aunque esta compensación se debe otorgar automáticamente, el usuario puede presentar una petición o queja si considera que la compensación no fue aplicada adecuadamente.

Según lo dispuesto en el artículo 2.1.1.2.2, el operador debe garantizar la libre elección del usuario, quien tiene derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal vía Internet, sin bloqueo ni discriminación de tráfico por parte del proveedor, salvo consentimiento expreso del usuario.

Adicionalmente, el operador debe ofrecer herramientas de control parental, en los términos previstos en el artículo 2.1.10.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En materia de terminación del contrato, es preciso señalar que la Resolución CRC 8171 de 2026 modificó los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, introduciendo la facultad de los usuarios para cancelar servicios y terminar contratos, definiendo los parámetros, condiciones y procedimiento que se deben cumplir para ello.

En términos generales, el usuario puede terminar el contrato en cualquier momento por todos los canales de atención disponibles, como web, teléfono y redes sociales, presentando la solicitud con al menos tres días hábiles antes del corte de facturación para que sea efectiva en ese periodo, o en el siguiente si se presenta después.

La solicitud deberá ser recibida sin exigir documentos adicionales ni generar cobros por recolección de equipos propios, los cuales debe recoger o recibir en oficina si el usuario no asiste a la visita programada.



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
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 11 de 19

Los operadores deben tener un canal digital exclusivo 24/7 por chatbot en WhatsApp u otra app gratuita, sin intentar retener al usuario con ofertas. Este canal debe estar claramente visible en la página web principal, aplicación móvil, oficinas (con código QR), entre otros, y funciona con validación por OTP, la selección simple del contrato, confirmación y envío inmediato del CUN por correo. Por su parte, los operadores con menos de 30.000 accesos podrán usar correo electrónico específico para la recepción de solicitudes de terminación.

De igual forma, la Resolución CRC 8171 de 2026 modificó el artículo 2.1.10.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se reconoce el derecho del usuario a modificar en cualquier momento el plan mediante el cual le son prestados los servicios contratados, incluyendo la posibilidad de cancelar uno o varios servicios adquiridos de forma empaquetada. La modificación será efectiva en el periodo de facturación siguiente, siempre que la solicitud se presente con al menos tres (3) días hábiles de antelación al corte de facturación; de lo contrario, se hará efectiva en el periodo subsiguiente. Este trámite no puede generar costos para el usuario y, al momento de la solicitud, el operador debe informarle las condiciones bajo las cuales continuarán prestándose los servicios que no sean objeto de modificación.

Así mismo, una vez realizada la modificación del plan, el operador deberá entregar al usuario una copia del contrato actualizado dentro del siguiente periodo de facturación, por medios electrónicos o digitales, salvo que el usuario solicite su entrega en formato físico. Adicionalmente, se establecen reglas específicas para los servicios móviles, conforme a las cuales los usuarios en modalidad pospago pueden modificar su plan por uno de menor valor a través de los canales digitales habilitados. Como medida diferencial, se prevé que los operadores móviles que prestan servicios exclusivamente en modalidad prepago no están obligados a habilitar canales digitales para este trámite, mientras que los operadores móviles virtuales en modalidad pospago deben disponer, al menos, de un canal digital para la modificación del plan.

Por su parte, el operador solo podrá terminar unilateralmente el contrato: (i) si el usuario incumple obligaciones, previo aviso de al menos cinco (5) días hábiles; (ii) al vencimiento del plazo contractual, con un (1) mes de antelación; o (iii) imposibilidad técnica para continuar prestando el servicio, la cual debe ser justificada y demostrada detalladamente al usuario con un (1) mes de antelación, conforme lo establece el artículo 2.1.8.3 modificado por la Resolución CRC 8171 de 2026.

Se precisa que las obligaciones contempladas en la Resolución CRC 8171 de 2026, entrarán en vigencia para servicios fijos a partir del 1º de diciembre de 2026.

En todo caso para conocer en detalle todas las obligaciones en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones le recomendamos consultar en su totalidad el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.



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

2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR)

Según el artículo 2.1.1.2. se establecen los principios orientadores por los cuales se debe interpretar el régimen, se encuentra el principio de información establecido en el artículo 2.1.1.2.4 por el cual el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita que le permita tomar decisiones informadas sobre las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado.

En concordancia con este principio, los operadores deben cumplir con los requisitos de los medios de atención establecidos en el artículo 2.1.25.1., por cuanto los operadores deben garantizar medios de atención accesibles y gratuitos para PQR, sin redirigir al usuario a otro canal (salvo migraciones digitales informadas previamente), permitiendo acceso permanente excepto a oficinas físicas y línea telefónica en ciertos casos. Adicionalmente, los operadores deben verificar identidad con mecanismos confiables, comprometerse con toda información brindada, priorizar usuarios discapacitados y publicar un «Código de Transparencia en la Digitalización» en su página web, el cual deberá mantenerse actualizado y en el que se deberán informar de manera clara, precisa y completa todas las interacciones que han migrado a digitalización y la forma en que se podrán adelantar dichas interacciones. Cualquier actualización de este código deberá ser informada a los usuarios con una antelación mínima de 10 días hábiles y a la CRC y a la SIC con una antelación mínima de 15 días hábiles.

Para PQR digitales sobre interacciones migradas, el direccionamiento a otro medio digital debe ser automático, inmediato e ininterrumpido, sin reprocesos.

Ahora bien, el artículo 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, obliga a los operadores a recibir cualquier PQR vía página web, usando el formato del Anexo 2.2 o solicitando al menos nombre completo, ID, correo y motivo; la respuesta y CUN se envían por correo en el día hábil siguiente.

Como aspecto a tener en cuenta, el operador no puede cobrar por la presentación de PQR (peticiones, quejas, reclamos o recursos), ni por el acceso a cualquiera de los medios de atención al usuario, ni por los trámites que este deba realizar para hacer efectivos sus derechos ante el operador.

Al respecto, es importante precisar que deberá darse estricto cumplimiento a las disposiciones legales contempladas en la Ley 1755 de 2015 en materia de derechos de petición, particularmente en lo relacionado con los términos para resolver las solicitudes según su naturaleza, términos que pueden ser consultados de manera directa en el artículo 2.1.24.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente en la Ley en mención, podrá consultar los requisitos mínimos de presentación, el deber de las autoridades de emitir una respuesta de fondo, oportuna, clara y congruente, la

motivación adecuada de las decisiones y la obligación de orientar al peticionario cuando la solicitud no sea competencia de la entidad, garantizando con ello un trámite adecuado, la transparencia administrativa y la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.

3. Publicación de Información Obligatoria en la Página Web

Previo a indicar el contenido puntual de la página web de un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que presta el servicio de acceso a Internet, se precisa que esta constituye un canal obligatorio de información y de interacción con los usuarios. Aunque la Resolución CRC 5050 de 2016 no contiene un artículo único que enumere o enliste de forma integral todos los contenidos exigidos, a lo largo de su articulado se establecen múltiples obligaciones específicas que deben cumplirse a través del sitio web del operador, a saber:

En primer lugar, la página web debe servir como mecanismo de divulgación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En este sentido, el operador está obligado a publicar de manera permanente y visible en su página web un banner estático que redirija al micrositio oficial de la CRC en el que se encuentra el Régimen de Protección de Usuarios. Esta obligación se deriva del artículo 2.1.27.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y tiene como finalidad garantizar que los usuarios conozcan de manera directa y sencilla los derechos que los amparan y los mecanismos de protección disponibles.

Adicionalmente, la página web debe contener información clara sobre los derechos de los usuarios y los mecanismos de atención dispuestos por el operador. En concordancia con los artículos 2.1.2.1 y 2.1.7.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador debe facilitar el acceso a información relacionada con los derechos que asisten al usuario, así como los medios para ejercerlos, incluyendo en su página web los canales digitales de atención, los procedimientos para la cancelación y terminación del contrato.

En materia comercial, la regulación impone la obligación de contar con un comparador de planes y tarifas en la página web. De acuerdo con el numeral 2.1.7.2.6, de la resolución en mención, los operadores deben disponer de una herramienta en línea que permita a los usuarios consultar y comparar los planes y tarifas ofrecidos. Este comparador debe permitir, como mínimo, seleccionar el municipio y el estrato socioeconómico, identificar los servicios requeridos, comparar entre dos y hasta cinco planes, y visualizar tanto el precio total del plan como el precio individual de cada servicio incluido. Esta obligación busca promover la transparencia y facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.

Así mismo, cuando el operador ofrezca promociones, planes especiales, o estrategias de fidelización, retención o recuperación, dichas ofertas deben publicarse en un micrositio claramente visible dentro de la página web. Conforme al artículo 2.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta información debe incluir de manera expresa las condiciones de acceso, la vigencia, el precio y cualquier restricción aplicable, evitando así prácticas comerciales confusas o engañosas.

En relación con la prestación del servicio de acceso a Internet fijo, la página web debe poner a disposición del usuario información técnica mínima sobre el servicio contratado. Según el artículo 2.1.10.8, el operador debe permitir la consulta, a través de la página web, de la velocidad contratada tanto de subida como de bajada, la capacidad máxima de consumo del plan cuando aplique, las características y condiciones para el acceso a controles parentales, así como la ubicación dentro del sitio web donde se encuentran publicadas las mediciones de los indicadores de calidad del servicio y las prácticas de gestión de tráfico.

Complementariamente, el artículo 2.1.10.9 establece que, para el caso del servicio de Internet fijo, el operador debe disponer en su página web de una aplicación gratuita que permita al usuario consultar la velocidad efectiva del servicio contratado.

La página web también debe cumplir un papel fundamental en materia de calidad y cobertura del servicio. De conformidad con el numeral 5.1.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben publicar en su página web las condiciones de calidad de los servicios ofrecidos, así como la información de cobertura.

La obligación en mención se complementa con lo dispuesto en el artículo 2.1.3.6, el cual exige la publicación de mapas de cobertura. La información de cobertura publicada tiene relevancia en la medida en que, si esta no corresponde a la cobertura real del servicio, el usuario puede dar por terminado el contrato sin penalidad alguna.

En cuanto a la atención al usuario, la página web debe habilitar la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR). El artículo 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que los usuarios pueden presentar PQR a través de la página web del operador, y que el formulario dispuesto debe requerir información mínima del peticionario. Además, el operador está obligado a suministrar el Código Único Numérico (CUN) de la PQR a más tardar dentro del día hábil siguiente. De manera complementaria, el artículo 2.1.24.7 establece que el usuario debe poder consultar el estado de su PQR a través de los distintos mecanismos de atención, incluidos los canales digitales como la página web.

La regulación también exige que la página web refleje los avances en digitalización de trámites. En los casos en que el operador migre interacciones o procedimientos a canales digitales, debe informar dicha circunstancia a los usuarios mediante un banner visible en la página principal, el cual debe remitir al denominado “Código de Transparencia en la Digitalización”. Esta obligación se deriva del artículo 2.1.25.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y busca garantizar que los usuarios conozcan las condiciones bajo las cuales se prestan los trámites digitales.

Existen otras obligaciones de publicación en la página web que resultan aplicables según la naturaleza y actividades del operador. Entre ellas se encuentra la publicación de la Oferta Básica

de Interconexión aprobada por la CRC, cuando el operador esté sujeto a dicha obligación, conforme al artículo 4.1.8.2.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que la página web del proveedor constituye un elemento clave para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de los usuarios a la terminación del contrato. En ese sentido, el numeral 2.1.8.4.3.1 del artículo 2.1.8.4, recientemente modificado por la Resolución CRC 8171 de 2026, establece la obligación de habilitar un canal digital exclusivo, automático y permanente para la recepción de solicitudes de terminación del servicio, el cual debe estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Dicho canal no podrá incluir estrategias o flujos de retención comercial y deberá permitir al usuario radicar la solicitud de manera directa, simple y sin pasos innecesarios. En consecuencia, cuando este canal digital se encuentre soportado en la página web del operador, esta deberá garantizar su acceso visible y funcional, en condiciones que aseguren el ejercicio real y no meramente formal del derecho a la terminación contractual.

4. Medidas diferenciales para ISP de menos de 30.000 accesos

Las medidas diferenciales aplicables a los Proveedores del Servicio de Internet de Conectividad Fija (PSICF), particularmente a aquellos de menor escala, se encuentran definidas en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dichas medidas tienen como finalidad reducir cargas regulatorias desproporcionadas para operadores con baja participación de mercado, sin afectar de manera significativa los derechos de los usuarios, y pueden agruparse de la siguiente manera:

Medidas en materia de calidad del servicio:

Conforme a lo dispuesto en el Anexo 2.10 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los Proveedores del Servicio de Internet de Conectividad Fija con participación inferior al uno por ciento (1%) de la base nacional de accesos no se encuentran obligados al reporte periódico de indicadores de calidad (Formato T.2.5), ni al reporte de información sobre congestión en redes fijas, ni al reporte de determinadas afectaciones del servicio, conforme a las medidas diferenciales allí previstas.

Medidas en materia de separación contable:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) se encuentran sujetos a las obligaciones en materia de separación contable, conforme a su nivel de ingresos.

En este sentido, solo los operadores que generen ingresos superiores a 1.658.000 SMMLV, deben cumplir con las obligaciones del reporte del Modelo de Separación Contable (MSC), mientras que los operadores con menores ingresos a los indicados se encuentran sujetos a un régimen de

separación contable simplificado, mientras que aquellos operadores cuyos ingresos sean inferiores a dicho umbral se encuentran sujetos a un régimen de separación contable simplificado, en los términos previstos en la citada resolución.

Medidas diferenciales en atención al usuario:

En materia de atención al usuario, los PSICF que operen en los municipios identificados expresamente en el Anexo 2.10 del Título ANEXOS del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 podrán acogerse a las siguientes medidas diferenciales:

1. Atención de PQR por medios automatizados: atender las peticiones, quejas y recursos (PQR) presentados a través de la línea telefónica sin contar con personal humano, siempre que la totalidad de las interacciones se encuentren digitalizadas, o permitir que el usuario presente cualquier PQR por este medio. Dicho canal deberá estar disponible entre las 5:00 y las 0:00 horas, los siete (7) días de la semana.
2. Medios virtuales de atención: disponer únicamente de uno de los medios virtuales obligatorios de atención al usuario, esto es, página web o red social, según la elección del proveedor.
3. Compensación por interrupciones del servicio: ampliar el tiempo mínimo a partir del cual procede la compensación por causas atribuibles al PSICF, pasando de dos coma cinco (2,5) horas a siete (7) horas, continuas o interrumpidas, dentro de un mismo mes.

Oficina física de atención al usuario:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario en todas las capitales de departamento en las que presten sus servicios o, alternativamente, en el municipio donde cuenten con el mayor número de usuarios, salvo que celebren acuerdos con otros operadores que brinden dicha atención.

No obstante, conforme al párrafo 2 del artículo en mención, los operadores de los servicios de telefonía e internet no están obligados a disponer de oficina física cuando garanticen que todas las interacciones con los usuarios pueden adelantarse a través de otros medios de atención idóneos, sin perjuicio de la obligación especial prevista en el numeral 2.1.25.2.2 del mismo artículo.

Adicionalmente, como medida diferencial, el Anexo 2.10 del Título ANEXOS del Título II permite que los Proveedores del Servicio de Internet de Conectividad Fija (PSICF) que operen en los municipios allí identificados presten la atención al usuario sin contar con oficina física, siempre que garanticen los canales de atención telefónica y virtual en los horarios y condiciones establecidos en dicho anexo.



Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 17 de 19

Punto 4. Las contribuciones regulatorias y demás obligaciones económicas que deban liquidarse y reportarse.

Repuesta CRC:

En virtud del artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019, todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), con excepción del Operador Postal Oficial respecto a los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal, deberán pagar una contribución anual. Esta se liquidará sobre los ingresos brutos obtenidos en el año anterior, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (excluyendo terminales) o por la prestación de servicios postales. La tarifa, fijada anualmente por la CRC, no podrá exceder del uno coma cinco por mil (0,0015).

No obstante, la Ley 2108 de 2021 adicionó un párrafo transitorio al artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, a través del cual se prevé una excepción temporal al pago de la contribución a la CRC para los proveedores del servicio de Internet que participen en esquemas orientados al cierre de la brecha digital y la garantía de acceso universal, en los términos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), por ello el párrafo transitorio 2 del artículo 24 de la ley en mención, indica lo siguiente:

«**PARÁGRAFO TRANSITORIO 2.** De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo transitorio dos del artículo 36 de la presente ley para proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proveen el servicio de acceso a Internet fijo residencial minorista que, al 31 de diciembre de 2020 tengan por lo menos un (1) usuario y menos de treinta mil (30.000) usuarios, se exceptúan del pago de la contribución anual a la CRC, por concepto de los ingresos obtenidos por la provisión del servicio de acceso a Internet fijo residencial minorista, durante el periodo que permanezca vigente la exención dispuesta en el párrafo transitorio dos del artículo 36 de la presente ley sobre la contraprestación periódica al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.»

La aplicación de dicha excepción no es automática, sino que se encuentra condicionada a la validación previa por parte del MinTIC, entidad competente para verificar la participación efectiva del proveedor en los programas o esquemas de conectividad definidos en el marco de la Ley 2108 de 2021. En ausencia de dicha validación, el proveedor deberá cumplir con la liquidación, presentación y pago de la contribución conforme a las reglas generales establecidas por la CRC.

Sin perjuicio de lo anterior, el literal f) del artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019, faculta a la CRC para establecer los procedimientos de liquidación y pago de la contribución, así como para ejercer funciones de fiscalización, imposición de sanciones y cobro coactivo.



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

Procedimiento para presentación y pago de declaraciones pendientes:

1. Ingrese a la página web <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>.
2. En el panel "INICIAR SESIÓN", use el usuario y clave del contador de la empresa.
3. Seleccione el botón "CONTRIBUCIONES".
4. Haga clic en "DILIGENCIAR CONTRIBUCIÓN" y, en la casilla "AÑO DE CONTRIBUCIÓN", elija el año correspondiente.

Si la empresa no está registrada en el sistema de Contribuciones, realice el trámite en la misma página, en el menú "REGISTRO DE EMPRESAS": acepte términos y condiciones, y diligencie el formulario. Para mayor ilustración, consulte el video en <https://tramitescrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml>.

En los siguientes enlaces podrá tutoriales específicos que podrá ser de ayuda:

- Primera cuota de la contribución: https://www.youtube.com/watch?v=E_exqxyXJ-o.
- Segunda cuota (Declaración): <https://www.youtube.com/watch?v=w6L9m5tFgwq>.

Punto 5. Cualquier obligación adicional aplicable a empresas nuevas durante su primer año de operación.

Repuesta CRC:

Finalmente, en adición a las obligaciones transversales previamente expuestas, es fundamental señalar que para las empresas que recién inician la prestación de servicios, el marco regulatorio vigente contempla obligaciones específicas de carácter técnico, preparatorio y de seguridad, las cuales detallamos a continuación:

a) Gestión y Reporte de Incidentes de Seguridad

En materia de ciberseguridad, de conformidad con el numeral 5.1.2.3.3. del artículo 5.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, todo operador debe diseñar, documentar e implementar políticas de seguridad de la información. Asimismo, está obligado a identificar, gestionar y almacenar (por un periodo mínimo de un año) los registros de los incidentes de seguridad que afecten su red o infraestructura, tales como ataques de denegación de servicio (DDoS) o infecciones por malware.

Estos eventos cibernéticos deben ser reportados obligatoriamente al Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia (colCERT) de manera electrónica, una vez el evento haya sido erradicado. El plazo máximo para realizar este reporte es de tres (3) meses; no obstante, si el incidente es catalogado como grave o serio, el reporte deberá efectuarse en un plazo perentorio que no exceda las 24 horas.



Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE5C17A7DF5A6F
Date: 2026-04-24
16:37:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Orientación sobre obligaciones regulatorias posteriores al Registro TIC – G.R CINVERSION S.A.S.» Página 19 de 19

b) Pruebas de Cargue de Información (Plataforma Colombia TIC):

Por último, para las empresas que obtienen su registro TIC, el artículo 1.1.9. de las generalidades reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé obligaciones de carácter preparatorio. Los nuevos proveedores deben realizar obligatoriamente pruebas de cargue de información en el Sistema de Información Integral (Colombia TIC) antes de la fecha límite para la realización de su primer reporte oficial. Esto con el fin de que la empresa se familiarice con la plataforma, valide correctamente sus estructuras de datos y prevenga inconvenientes técnicos futuros.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto o a nuevas consultas sobre materias específicas en relación con las que se tratan en esta comunicación.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez

Revisó: Camilo Bustamante



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