COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.02 14:51:23 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026819097
Cod. 3000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026529621
Fecha: 2/09/2026 1:34:36 P. M.
Proceso: 3000 GESTIÓN JURÍDICA

[redacted]

REF: Respuesta a su comunicación «Solicitud de aclaración normativa – Terminación contrato mayorista Internet Dedicado ISP – SMARTTOWN / TIGO»

Respetado señor Loaiza,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026819097, mediante la cual SMARTTOWN S.A.S. solicita aclarar si la terminación de un contrato de Internet Dedicado de 330 Mbps celebrado con UNE EPM Telecomunicaciones S.A. —TIGO— requiere autorización previa de esta Comisión.

Sea lo primero informarle que la CRC, en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, es el organismo encargado de promover la competencia en los mercados de comunicaciones, fomentar el pluralismo informativo, prevenir el abuso de posición dominante, regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Estas funciones tienen como propósito asegurar que la prestación de los servicios de comunicaciones sea económicamente eficiente y se realice con altos niveles de calidad, incluyendo los servicios de televisión abierta radiodifundida y radiodifusión sonora. Agréguese que la CRC ejerce funciones de inspección, vigilancia y control, pero únicamente en lo que respecta a la prestación del servicio público de televisión.

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). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Al respecto, la Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-02
14:51:23 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

1. «¿Requiere autorización previa de la CRC la terminación de un contrato de Internet Dedicado de 330 Mbps entre dos PRST/ISP cuando ya se encuentra vencido el término inicial de ejecución y el contrato permite expresamente su terminación con 45 díasde anticipación?»

Respuesta CRC:

La autorización previa de la CRC no se exige por el solo hecho de que un contrato haya sido celebrado entre dos Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), que tenga por objeto un servicio denominado «Internet Dedicado», que contemple una capacidad específica o que se encuentre sometido a una obligación de reporte ante esta Comisión. La necesidad de obtener dicha autorización depende de la naturaleza material de la relación instrumentada mediante el contrato y, particularmente, de si esta corresponde a una relación de acceso, uso o interconexión regulada por el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para comprender esta distinción, debe tenerse en cuenta que la Resolución CRC 5050 de 2016, en su Título I, define el acceso como la puesta a disposición, por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos o lógicos de su red para la provisión de servicios. En ese sentido, el acceso implica el uso de la red del proveedor que pone a disposición tales recursos.

Los recursos físicos pueden comprender, entre otros elementos, medios de transmisión, enlaces, fibras, puertos, equipos, nodos, espacios o puntos de entrega. Por su parte, los recursos lógicos pueden estar asociados, entre otros aspectos, con capacidades de transmisión, protocolos, direccionamiento, funcionalidades de red o configuraciones necesarias para que el proveedor solicitante pueda prestar sus propios servicios de telecomunicaciones.

De esta manera, existe una relación de acceso cuando un proveedor no se limita a adquirir un servicio como destinatario final, sino que utiliza recursos físicos o lógicos puestos a su disposición por otro proveedor como insumo para la operación de su red o para la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus propios usuarios.

Por su parte, la interconexión[1] corresponde a la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesaria para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios o aplicaciones. Su finalidad es posibilitar que los usuarios de diferentes redes puedan comunicarse entre sí o acceder a servicios prestados por otro proveedor.

Por tanto, la interconexión no se limita a la entrega de capacidad o conectividad, sino que supone la vinculación funcional de dos redes de telecomunicaciones para permitir la comunicación entre

[1] Conforme a la definición contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016,

Información pública

sus usuarios o el acceso a servicios provistos a través de otra red. En los términos de la regulación, la interconexión implica el uso de las redes y constituye una modalidad especial de acceso entre PRST.

En consecuencia, no todo acceso constituye interconexión, pero toda interconexión es una forma de acceso. La diferencia radica en que, mientras el acceso comprende, de manera general, la puesta a disposición de recursos físicos o lógicos de una red para la provisión de servicios, la interconexión supone específicamente la vinculación entre redes para garantizar su interfuncionamiento e interoperabilidad.

A partir de estas definiciones, la denominación «Internet Dedicado» no permite establecer por sí sola la naturaleza regulatoria del contrato. Para ello debe determinarse, entre otros aspectos, si se puso a disposición recursos físicos o lógicos de su red; si el canal contratado constituye un insumo utilizado para prestar servicios de Internet a sus propios usuarios; si existe vinculación entre las redes de ambos proveedores; cuáles son los elementos de red involucrados; cuál es el punto de entrega del servicio; qué capacidad fue contratada y garantizada; cuáles son los protocolos de transporte y condiciones de direccionamiento aplicables; y si el acuerdo incorpora obligaciones propias del régimen de acceso, uso o interconexión.

Esta distinción resulta especialmente relevante porque un servicio mayorista de Internet dedicado puede suministrarse a través de una relación de acceso. Precisamente, la Resolución CRC 7714 de 2025 señaló que determinados servicios mayoristas de telecomunicaciones se sirven de relaciones de acceso para su provisión e incluyó expresamente el «Internet Dedicado a ISP» dentro de los objetos contractuales susceptibles de reporte mediante el Formato T.3.2 «Acuerdos de acceso o interconexión».

Lo anterior significa que la provisión mayorista de Internet dedicado y la existencia de una relación de acceso no son categorías necesariamente excluyentes. Por el contrario, el servicio mayorista puede ser el objeto comercial del contrato y, al mismo tiempo, suministrarse mediante la puesta a disposición de recursos físicos o lógicos de una red. Por ello, para establecer el régimen aplicable a la terminación, no basta con identificar el nombre comercial del servicio, sino que es necesario examinar cómo se presta y qué recursos de red se encuentran involucrados.

Si, como resultado de ese análisis, se establece que el contrato instrumenta una relación de acceso, uso o interconexión, su terminación deberá sujetarse a las disposiciones del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluso si se cumplió el término inicial de ejecución o las partes pactaron la posibilidad de terminarlo mediante un preaviso de cuarenta y cinco (45) días. Las estipulaciones contractuales deben interpretarse y ejecutarse de manera armónica con las disposiciones regulatorias de obligatorio cumplimiento.

Información pública

En particular, el artículo 4.1.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que, previa autorización de esta Comisión, los acuerdos de interconexión pueden terminarse por el cumplimiento del plazo contractual o de sus prórrogas; la extinción de la calidad de PRST de cualquiera de las partes; la imposibilidad de alguna de ellas para continuar desarrollando su objeto social; el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la transferencia de saldos; el mutuo acuerdo entre las partes; o la existencia de daños a la red, perjuicios para los operarios o afectaciones a los servicios prestados por el proveedor que otorga la interconexión.

Asimismo, el artículo 4.1.7.5 de la misma resolución establece que ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso o interconexión puede dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC lo autorice. Mientras no se otorgue dicha autorización, deben mantenerse las condiciones del acceso o la interconexión y no podrán limitarse, suspenderse o terminarse los respectivos acuerdos.

Por el contrario, si del contenido y ejecución del contrato se concluye que no hubo puesta a disposición de recursos físicos o lógicos de su red para que esta prestara sus propios servicios, que no existe vinculación entre las redes de ambos proveedores y que el proveedor actuó exclusivamente como destinatario del servicio contratado, la relación no correspondería, en principio, a una relación de acceso o interconexión. En ese supuesto, su terminación se regiría por las estipulaciones contractuales y por las normas civiles y comerciales aplicables, sin que se requiriera autorización previa de la CRC.

En consecuencia, el vencimiento del término inicial y la existencia de una cláusula que permita la terminación con cuarenta y cinco (45) días de anticipación no permiten, por sí solos, concluir si se requiere autorización de esta Comisión. Para determinarlo es indispensable examinar el contrato, la orden de compra, sus anexos técnicos y la forma en que se presta efectivamente el servicio, con el propósito de establecer si el canal de Internet dedicado constituye un insumo mayorista provisto mediante una relación de acceso o interconexión, o si corresponde a una prestación comercial que no reúne tales características.

A manera de orientación, mediante las resoluciones CRC 8256 del 12 de junio de 2026 y 8288 del 9 de julio de 2026, cuyas copias se adjuntan, esta Comisión autorizó la terminación de relaciones entre PRST asociadas a la provisión de Internet dedicado a ISP, por cumplimiento del plazo contractual. En dichas actuaciones, la CRC verificó: i) que la capacidad de red suministrada constituía materialmente una relación de acceso destinada a soportar la prestación de Internet a usuarios finales; ii) que se había configurado el vencimiento del plazo contractual, incluido el cumplimiento del preaviso pactado; y iii) que se habían adoptado medidas para garantizar la continuidad del servicio y minimizar los efectos sobre los usuarios. Estas decisiones tienen carácter particular y concreto, por lo que no determinan automáticamente la naturaleza ni el procedimiento aplicable a otros contratos, los cuales deben analizarse de acuerdo con sus propias condiciones jurídicas, técnicas y operativas.

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-02
14:51:23 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

2. «¿Son aplicables a este tipo de contrato las disposiciones de los artículos 4.1.7.4 y 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 relativas a terminación/desconexión de relaciones de acceso, uso e interconexión?»

Respuesta CRC:

Como se explicó en la respuesta al interrogante anterior, los artículos 4.1.7.4 y 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 resultan aplicables cuando, atendiendo a su naturaleza material, el contrato instrumenta una relación de acceso, uso o interconexión. No obstante, cada una de estas disposiciones regula un supuesto diferente.

El artículo 4.1.7.4 regula la renuncia o terminación de una relación de acceso, uso o interconexión originada en la imposición de una servidumbre por parte de la CRC o en un contrato celebrado para tal fin, cuando dicha relación no se encuentre operativa. En este evento, tanto el proveedor que solicitó el acceso, uso o interconexión como el proveedor que lo otorgó pueden renunciar a la relación, previa autorización de la CRC.

Por su parte, el artículo 4.1.7.5 establece la prohibición de desconexión de los proveedores como consecuencia de una controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso o interconexión. De conformidad con esta disposición, tales circunstancias no pueden dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC la autorice y establezca las medidas previas necesarias para minimizar sus efectos sobre los usuarios.

Mientras no sea otorgada la autorización, deben mantenerse las condiciones del acceso o la interconexión. En consecuencia, los respectivos acuerdos no pueden ser limitados, suspendidos o terminados con fundamento en la controversia, conflicto o incumplimiento, so pena de que quien ejecute, motive o promueva dicha conducta pueda ser objeto de las actuaciones sancionatorias a cargo de las autoridades de inspección, vigilancia y control competentes.

En conclusión, estos artículos no resultan aplicables por la sola denominación del contrato como «Internet Dedicado», sino cuando, de acuerdo con el análisis explicado en la respuesta anterior, se determine que este instrumenta una relación de acceso, uso o interconexión y se configure alguno de los supuestos específicos previstos en las disposiciones mencionadas. Si el contrato no corresponde a una relación de esa naturaleza, su terminación se regirá por las estipulaciones contractuales y por las normas civiles y comerciales aplicables.

3. «¿La referencia a "Terminación anticipada" contenida en la Resolución CRC 7714 de 2025 constituye un mecanismo de reporte regulatorio o implica efectivamente una autorización previa de la CRC para que opere la terminación contractual?»

Información pública

Respuesta CRC:

La referencia a la «terminación anticipada» contenida en la Resolución CRC 7714 de 2025 corresponde a una obligación de reporte de información y no constituye, por sí misma, un procedimiento de autorización previa para la terminación contractual.

En efecto, el artículo 8 de la Resolución CRC 7714 de 2025 modificó el literal A del Formato T.3.2 «Acuerdos de acceso o interconexión» del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016. En el campo correspondiente al «Tipo de documento», dicho formato contempla tres opciones: contrato inicial con sus anexos, otrosí y terminación anticipada. Asimismo, precisa que la única terminación que debe diligenciarse en el formato es la anticipada.

Por su parte, el campo relativo al «Objeto del contrato» incluye expresamente, entre otras opciones, la interconexión, la provisión del servicio portador, el uso de fibra óptica por parte de terceros, otro tipo de acceso, el Internet Dedicado a ISP y el acceso mayorista a proveedores del servicio de Internet comunitario.

El reporte debe realizarse hasta quince (15) días hábiles después de la firma del acuerdo, su modificación o su terminación anticipada, según corresponda, y debe incluir el documento que soporte la respectiva novedad contractual. En el caso de la terminación anticipada, debe informarse la fecha en la que terminó el acuerdo y adjuntarse el documento correspondiente.

En consecuencia, se trata de una obligación informativa que permite a la CRC conocer y hacer seguimiento a los acuerdos de acceso o interconexión y a las novedades que se presenten durante su ejecución. El reporte no corresponde a una solicitud de autorización, no da inicio a una actuación administrativa dirigida a aprobar la terminación y tampoco supone que la CRC deba emitir previamente un pronunciamiento para que pueda efectuarse el correspondiente registro.

Como se explicó en las respuestas anteriores, cuando el contrato instrumente materialmente una relación de acceso, uso o interconexión y se configure alguno de los supuestos previstos en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, deberá obtenerse la autorización de la CRC en los términos establecidos por las disposiciones aplicables.

Por tanto, deben distinguirse dos obligaciones diferentes: por una parte, la autorización previa que pueda resultar exigible de acuerdo con la naturaleza de la relación y la causal de terminación; y, por otra, el reporte de la terminación anticipada mediante el Formato T.3.2.

4. «En caso de que TIGO esté aplicando un procedimiento incorrecto, ¿cuál es el procedimiento que debe seguir SMARTTOWN para hacer efectiva la terminación y evitar que continúen generándose obligaciones posteriores a la fecha efectiva de terminación?»

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-02
14:51:23 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Respuesta CRC:

Como se indicó al inicio de la presente comunicación, en ejercicio de la función consultiva prevista en el artículo 28 del CPACA, la CRC no puede determinar si alguno de los proveedores está aplicando un procedimiento incorrecto. Esto requiere el análisis de las condiciones particulares del contrato y de las actuaciones adelantadas por las partes.

No obstante, de manera general, el procedimiento aplicable dependerá de la naturaleza de la relación contractual, conforme a los criterios expuestos en las respuestas anteriores.

Si el contrato instrumenta una relación de acceso, uso o interconexión y se configura alguno de los supuestos en los que la regulación exige autorización previa, el proveedor interesado deberá presentar ante la CRC una solicitud formal de terminación o desconexión, suscrita por su representante legal o por un apoderado debidamente facultado.

La solicitud deberá identificar claramente a las partes y la relación cuya terminación se pretende; explicar la naturaleza técnica y regulatoria del acuerdo; señalar la causal invocada y la disposición regulatoria en la que se sustenta; indicar si la relación se encuentra operativa; exponer las gestiones adelantadas entre los proveedores; y describir las medidas previstas para minimizar los efectos de la eventual terminación sobre los usuarios y la continuidad de los servicios. Asimismo, deberá acompañarse de copia integral del contrato, la orden de compra, sus anexos técnicos, otrosíes y demás documentos relevantes para el análisis de la solicitud.

Por otra parte, si entre los proveedores existe una divergencia relacionada con las condiciones regulatorias del acceso, uso o interconexión y no ha sido posible alcanzar un acuerdo directo, cualquiera de ellos podrá solicitar ante la CRC el inicio de una actuación administrativa de solución de controversias, de conformidad con los artículos 42 y siguientes de la Ley 1341 de 2009. Para ello deberá acreditar el agotamiento de la etapa de negociación directa, identificar de manera precisa los puntos de divergencia y presentar su respectiva oferta final respecto de cada uno de ellos.

Debe aclararse que la solicitud de autorización de terminación y la actuación de solución de controversias tienen objetos diferentes. La primera busca que la CRC evalúe si procede terminar o desconectar una relación de acceso, uso o interconexión; mientras que la segunda tiene por finalidad resolver diferencias relacionadas con las condiciones regulatorias que rigen la relación entre los proveedores.

Por el contrario, si el contrato no instrumenta una relación de acceso, uso o interconexión, su terminación deberá adelantarse de acuerdo con el procedimiento, las causales y el preaviso establecidos en el propio contrato y con las normas civiles y comerciales aplicables. En ese escenario, el proveedor interesado podrá requerir a su contraparte para que responda de fondo la

Información pública

solicitud, reconozca la fecha efectiva de terminación, adelante las actuaciones necesarias para cesar la prestación del servicio y ajuste la facturación de conformidad con lo pactado.

Finalmente, la CRC no está facultada para declarar el incumplimiento de un contrato exclusivamente privado, establecer la fecha en que produjo efectos su terminación, ordenar el cese de su facturación, declarar la inexistencia de obligaciones contractuales, ordenar la devolución de sumas de dinero o reconocer perjuicios. Estas pretensiones deberán formularse ante la autoridad judicial o el tribunal competente, de acuerdo con lo pactado por las partes y con el ordenamiento jurídico aplicable.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.02 14:53:05 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor

Anexo: Resoluciones CRC 8256 y 8288 de 2026

Proyectó: Laura Marcela Arzayús Sánchez
Revisó: Víctor Andrés Sandoval Peña