COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.03 15:36:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026819511
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026529703
Fecha: 3/09/2026 8:42:52 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF: Su solicitud de «revisión jurídica y actualización de contrato de usuarios residenciales Mega Network S.A.S.».

Respetada señora Deycy,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación identificada con el número de radicado 2026819511, del 20 de agosto de 2026, mediante la cual solicita efectuar una revisión jurídica integral del contrato para la prestación del servicio de Internet fijo a usuarios residenciales por parte de Mega Network S.A.S., validar su ajuste a la regulación vigente, formular observaciones y recomendaciones directamente sobre sus cláusulas y proponer la redacción que debería adoptarse en cada caso. Asimismo, solicita orientación particular respecto del cobro por reconexión a partir de lo dispuesto en la Resolución CRC 8255 de 2026[1].

Previo a atender sus inquietudes, resulta necesario precisar el alcance del presente pronunciamiento. De acuerdo con el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), los conceptos emitidos por las autoridades en respuesta a consultas no son de obligatorio cumplimiento o ejecución. En este sentido, las respuestas emitidas por esta Comisión tienen un alcance de orientación general y abstracta respecto de las materias sometidas a su competencia y no tienen por objeto aprobar, certificar o validar previamente los contratos particulares utilizados por los proveedores, ni realizar una auditoría jurídica integral de estos o sustituir al proveedor en la elaboración de sus documentos contractuales.

Por lo anterior, la CRC no emitirá una declaración en el sentido de que el contrato aportado «cumple» o «no cumple» integralmente la regulación, ni efectuará su corrección cláusula por cláusula. Sin perjuicio de ello, y con el propósito de orientar su revisión, a continuación se exponen las reglas regulatorias que deben ser tenidas en cuenta y algunos aspectos del documento remitido que corresponde al proveedor contrastar con dichas disposiciones.

1. Modelo contractual que debe emplearse para la prestación del servicio de Internet fijo

[1] Junto con su comunicación fue aportado un documento denominado «CONTRATO DE SERVICIOS», con el logo de Mega Network S.A.S., en el cual se incluyen, entre otros asuntos, condiciones relacionadas con instalación, equipos, canales de atención y PQR, facturación, suspensión, reconexión, obligaciones, terminación, cesión y traslado del servicio.

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-03
15:36:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Mediante la Resolución CRC 7811 de 2025 esta Comisión modificó el Capítulo 5 del Título II y el Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este último incluye el Formato 2.3.1. «Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles en la Modalidad Pospago», cuya aplicación resulta exigible desde el 1 de enero de 2026. Los artículos 2.5.1.1, 2.5.1.2 y 2.5.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establecen que los proveedores de servicios fijos, móviles y convergentes deben implementar los modelos contractuales contenidos en el Anexo 2.3, tanto respecto de nuevos usuarios como en determinadas modificaciones de relaciones contractuales existentes.

En particular, el Formato 2.3.1 dispone expresamente que los proveedores están obligados a emplear el modelo allí establecido e incorporar las condiciones de prestación escogidas por el usuario. El proveedor únicamente puede modificar los aspectos expresamente autorizados por el Anexo 2.3, esto es, entre otros, su identificación, las condiciones comerciales, los espacios de libre disposición, los vínculos a páginas web y, cuando resulte aplicable a servicios fijos, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima.

Tratándose de un proveedor que únicamente preste servicios fijos, el diseño modular del contrato permite retirar las referencias correspondientes a servicios móviles en los módulos que expresamente identifica el Anexo 2.3. Esta posibilidad de adaptación no implica que el proveedor pueda sustituir el modelo regulatorio por un contrato elaborado íntegramente bajo una estructura propia.

En consecuencia, para efectos de actualizar el documento utilizado por MEGA NETWORK S.A.S., el punto de partida debe ser el mencionado Formato 2.3.1 vigente, adaptado para la prestación exclusiva del servicio fijo cuando corresponda, y no la elaboración de un modelo contractual distinto al establecido regulatoriamente. El contrato aportado presenta una estructura y redacción propias, con módulos distintos de los previstos en el Formato 2.3.1; por ello, sin que esta observación constituya una declaración sobre su validez o conformidad particular, corresponde al proveedor contrastar su documento con el modelo obligatorio y efectuar la implementación de este último.

2. Aspectos que corresponde verificar en la implementación del modelo

- **Condiciones comerciales e incrementos tarifarios**. El contrato regulatorio exige informar de manera clara las condiciones comerciales y contempla un módulo específico de incrementos tarifarios en el cual debe definirse el porcentaje máximo de incremento anual. El incremento solo puede aplicarse después de haber sido informado al usuario por el mismo canal por el que recibe su factura, con la anticipación prevista en la regulación.

  En el documento aportado se señala que las tarifas podrán actualizarse anualmente «hasta el Índice de Precios al Consumidor del respectivo año o por encima de este». Desde la perspectiva regulatoria, corresponde verificar que la condición empleada permita identificar previamente un límite máximo anual determinado, pues el artículo 2.1.10.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 exige que el contrato indique las tarifas, la manera en que serán modificadas y, como

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-03
15:36:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

mínimo, el incremento tarifario máximo anual. Adicionalmente, los usuarios tienen derecho a que no se les cobren incrementos que superen los límites pactados o que no hayan sido previamente informados.

- **Cláusula de permanencia mínima y cargos de conexión o instalación**. Para servicios fijos, el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 permite pactar cláusula de permanencia mínima exclusivamente cuando el usuario la acepte y el operador le otorgue un descuento sobre el cargo por conexión o difiera su pago. Debe ofrecerse siempre una alternativa sin permanencia mínima; la permanencia solo puede pactarse una vez al inicio del contrato y por un término máximo de doce meses. Si el usuario termina anticipadamente, únicamente podrá exigirse el saldo pendiente de la suma descontada o diferida del cargo de conexión, disminuido mensualmente de manera lineal.

  El Formato 2.3.1 contiene para este propósito un módulo denominado específicamente «CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA», con campos para identificar el valor total del cargo por conexión, el monto descontado o diferido, las fechas de inicio y finalización y el valor pendiente mes a mes. En ese sentido, corresponde verificar el apartado denominado en el documento aportado «CONTRATO POR INSTALACIÓN» y su tabla de pagos por terminación anticipada, de manera que, cuando exista permanencia mínima, se utilice el módulo y las condiciones previstas en el modelo regulatorio.

- **Instalación, calidad y compensaciones**. Para los servicios fijos, el modelo establece como regla general un plazo máximo de quince días hábiles para la instalación y contempla las consecuencias cuando esta no pueda realizarse. Asimismo, incluye el módulo «CALIDAD Y COMPENSACIÓN», dado que los usuarios de Internet tienen derecho a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio en los términos del artículo 2.1.11.1 y del Anexo 2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

  En relación con este punto, el documento remitido contiene una estipulación según la cual, en caso de interrupción, el proveedor no responde por «lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales». Al respecto, debe tenerse presente que el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prohíbe incluir disposiciones que eliminen o limiten la responsabilidad del operador o que restrinjan derechos reconocidos al usuario. Por tanto, corresponde al proveedor revisar cualquier estipulación de exclusión de responsabilidad a la luz de esta regla y del derecho a la compensación regulatoria.

- **Terminación del contrato**. En el documento aportado se señala que el contrato puede terminar por mutuo acuerdo o unilateralmente ante el incumplimiento de cualquiera de las partes. La regulación actualmente aplicable a los servicios fijos reconoce, además, el derecho del usuario que celebró el contrato a terminarlo en cualquier momento, observando el procedimiento previsto en el artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin que el operador pueda oponerse, exigir justificación o imponer requisitos adicionales.

Información pública

Adicionalmente, debe advertirse que la Resolución CRC 8171 de 2026[2] introdujo nuevas reglas sobre terminación y solicitud de terminación que, para los operadores que prestan únicamente servicios fijos, entrarán en vigor el 1 de diciembre de 2026. Por consiguiente, corresponde al proveedor considerar también esta fecha al organizar sus procedimientos y mantener actualizado el contrato y la información suministrada al usuario.

- **Equipos.** El modelo contractual contempla expresamente el módulo «ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS». Al terminar el contrato, el operador debe programar la recolección de los equipos de su propiedad y, únicamente cuando el usuario no atienda la visita programada, este deberá entregarlos en el centro de atención indicado por el proveedor. Asimismo, las reglas vigentes sobre terminación establecen que la recolección de los elementos propiedad del operador no puede generar cobro ni constituir una obstrucción a la terminación.

  Por ello, frente a las condiciones incluidas en el documento remitido sobre devolución de equipos y la aplicación de cobros en determinados eventos, corresponde al proveedor verificar que tales condiciones no transformen la devolución de los equipos en una barrera para ejercer el derecho de terminación y que cualquier responsabilidad asociada a pérdida, daño o no devolución se encuentre diferenciada del procedimiento regulatorio de terminación y recolección.

- **Condiciones adicionales y anexos.** El Formato 2.3.1 contiene un espacio denominado «OTRAS CONDICIONES» en el que pueden incorporarse disposiciones que caractericen el servicio o recojan obligaciones propias de la operación, siempre que no contradigan el modelo contractual ni la regulación; de ocurrir esto último, dichas estipulaciones se tendrán por no escritas.

  En consecuencia, también corresponde revisar la disposición del documento aportado según la cual la «orden de servicio (Ticket)» integra el contrato y sus «condiciones, términos y registros asociados» adquieren plena validez contractual, de forma que ese mecanismo no sea utilizado para introducir condiciones distintas o adicionales a aquellas que pueden incorporarse válidamente de conformidad con el Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

  El mismo Anexo 2.3 permite establecer un anexo de carácter legal para incorporar información derivada, entre otras, del Decreto 1524 de 2002 y de las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023. Por ello, las materias relativas a protección de datos, hábeas data y obligaciones legales especiales deben organizarse respetando las instrucciones del modelo, sin utilizar tales anexos para introducir condiciones contractuales adicionales distintas de las permitidas.

3. Cobro por reconexión - Resolución CRC 8255 de 2026

[2] Disponible en: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_8171_2026.htm

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-03
15:36:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Frente a su solicitud particular sobre el cobro por reconexión, la Resolución CRC 8255 de 2026[3] modificó el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y estableció valores máximos cuando el operador decida efectuar este cobro. Estos topes son aplicables desde el 17 de julio de 2026.

Para servicios fijos, el valor máximo depende del número de accesos del proveedor:

Tipo de acceso fijo	Criterio	Tope en pesos constantes de enero de 2026
Fijo – Grupo 1	Operadores con 30 mil accesos o más	$1.232
Fijo – Grupo 2	Operadores con menos de 30 mil accesos	$10.269

Estos valores no incluyen IVA ni otros impuestos. A partir del 1 de enero de 2027 deberán actualizarse a pesos corrientes conforme al Índice de Actualización Tarifaria previsto en el Anexo 4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Además, el cobro comprende integralmente la suspensión y el posterior restablecimiento, solo puede realizarse una vez por cada evento y únicamente cuando el servicio haya sido efectivamente suspendido.

Respecto de la forma de incorporar esta materia en el contrato, debe resaltarse que el Formato 2.3.1 ya contiene un módulo obligatorio denominado «COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO», así como un espacio para diligenciar el «Costo reconexión servicios fijos: $». El modelo establece, además, que el cobro debe corresponder estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.

Por tanto, no resulta necesario crear una cláusula distinta o adicionar al modelo un texto elaborado por el proveedor. Corresponde diligenciar el campo previsto en el Formato 2.3.1 de acuerdo con el valor que el operador decida cobrar, teniendo presente que este no podrá superar el tope que corresponda según su número de accesos. La Resolución CRC 8255 de 2026 establece valores máximos y no obliga al proveedor a cobrar dicho máximo.

En este punto, el documento allegado actualmente se limita a señalar que se cobrará un valor que «corresponderá a los costos asociados a la operación», sin identificar el valor del cargo. Para la implementación del contrato único convergente, corresponde utilizar y diligenciar el módulo específico previsto en el Formato 2.3.1, atendiendo además a los límites establecidos por la Resolución CRC 8255 de 2026.

4. Enlaces para la consulta de normas y del modelo contractual

[3] Disponible en: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_8255_2026.htm

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-03
15:36:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Para facilitar la revisión y adecuación de su contrato, junto a esta respuesta anexamos el modelo del contrato convergente en formato Word (editable) y PDF.
Adicionalmente, en el siguiente enlace institucional podrá encontrar publicados los modelos de contrato y consultar la Resolución CRC 7811 de 2025: https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-22

De igual forma, le invitamos a consultar la Resolución CRC 5050 de 2016, cuerpo normativo que compila la regulación vigente expedida por esta Comisión, ingresando al siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Para una mayor comprensión de las condiciones de este contrato, le recomendamos revisar puntualmente el Anexo 2.3 y el articulado correspondiente a los contratos de prestación de servicios (artículos 2.5.1.1 y subsiguientes) de la citada Resolución 5050 de 2016.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.03 15:38:25 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Anexo:
- Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles en la Modalidad Pospago en formato Word.
- Contrato Único Convergente de Servicios Fijos y Móviles en la Modalidad Pospago en formato PDF.

Proyectado por: Guillermo Velásquez Ibáñez
Revisado por: Camilo Alfredo 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