COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026.09.07 17:51:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026814587
Cod. 8000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026530147
Fecha: 7/09/2026 5:25:35 P. M.
Proceso: 8000 ANALÍTICA DE DATOS

[redacted]

**REF: Presentación de formatos por provisión de accesos de internet a segmento corporativo**

Respetado señor Rocha:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió traslado de su consulta por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). En ella plantea la siguiente situación y establece unas inquietudes respecto de los formatos T.1.3, T.2.3., así como de obligaciones en materia de filtrado de páginas web

> «• Una empresa cliente que presta servicios de telecomunicaciones, exclusivamente a otras empresas o como servicio de internet mayorista, no posee ninguna red propia. Cuando se le requiere, contrata con terceros operadores red de transporte y red de acceso o última milla (para clientes corporativos u otros ISP). No tiene ninguna capacidad de administración o soporte de estas redes de terceros. Sólo actúa como intermediario, y en algunas ocasiones provee equipos terminales como ROUTERS, balanceadores de carga, y en ellos controla a los proveedores de internet para garantizar calidad de servicio (al seleccionar las señales de internet entre diferentes proveedores, o para proveer mayor capacidad de tráfico) y otras funcionalidades de administración de tráfico.
>
> • Esta empresa factura los servicios de telecomunicaciones a sus clientes, por lo que en caso de reclamaciones, ella tiene que atenderlos.
>
> • Todas las soluciones son a la medida de sus clientes. NO existen soluciones estándar, por lo que no tiene plan tarifario.
>
> • En nuestro análisis concluimos que al no tener usuarios residenciales, no debe presentar los formatos T4.2 ni T4.3. Tampoco requiere adaptar su página para que la CRC capture información de tarifas. No tiene que presentar el formato T3.1 pues no tiene red de transporte bajo ninguna de las modalidades. Pero, si debe presentar el formato T1.1, el T1.3 y el de disponibilidad T2.3.».

Respecto del anterior contexto realiza las siguientes preguntas:

> «1.En el caso del T1.3, por supuesto que se podrían reportar los accesos vendidos a otros ISP y a clientes finales, pero es probable que los proveedores de las redes también los reporten, por lo que habría doble reporte de cada acceso.
>
> a. Se debe entonces reportar el T1.3? ¿O se reporta en ceros?»

Información pública



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-07
17:51:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



«2. En el caso del T2.3 (disponibilidad de servicio de internet mayorista), las causas de indisponibilidad podrían ser determinadas por los tiquetes de soporte de los operadores reales, en caso de fallas. Y se podrían reportar. Pero igual que en el caso anterior, también esta información será reportada por el proveedor de internet mayorista del cual la empresa que describo es intermediaria. No podría comprometerse en planes de mejora, por ejemplo.
a. Debe reportar de todas maneras la información? O la coloca en ceros? »

«3. Ahora, en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de filtrado de páginas de pornografía infantil, juegos de azar y de ordenes de autoridades administrativas, por supuesto no puede cumplirlas, pues carece de red propia. Igualmente otras obligaciones conexas. Como podría sustentar la ausencia de estos filtros ante una auditoría.»

«4. Finalmente, en mi opinión, este tipo de empresas no son realmente PRST, son intermediarios y su tratamiento debería ser diferente. Pues aun cuando frente a sus clientes fungen como operadores de telecomunicaciones, realmente no lo son. Podrían omitir el RTIC y sus obligaciones? O podrían clasificarse en otra categoría hoy inexistente equivalente a la que existe en los operadores móviles como OMV? Este punto, simplemente es para conocer la opinión de ustedes. Pues casos como éste hay varios.»

## 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo sus inquietudes le informo que la CRC, 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) según las competencias que le han sido asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, le informamos también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio que ha sido expedido por esta Comisión.

Con base en lo anterior, y considerando que la validación de esquemas contractuales, autorizaciones específicas o pronunciamientos sobre situaciones particulares excede el alcance del pronunciamiento solicitado por la vía del derecho de petición, la CRC procederá a reformular —sin alterar el sentido ni el fondo de lo consultado— aquellas inquietudes que hagan referencia a un operador específico, con el fin de poder dar una respuesta en términos generales y abstractos que permita atender de manera adecuada la consulta presentada.

## 2. De la prestación del servicio y las características de los clientes del proveedor de servicios de telecomunicaciones

Información pública



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-07
17:51:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



De acuerdo con el contexto entregado en su comunicación, la empresa presta servicios de telecomunicaciones, toda vez que recibe, enruta y transmite señales a clientes en el segmento corporativo. Además, como señala su comunicación «Todas las soluciones son a la medida de sus clientes. NO existen soluciones estándar, por lo que no tiene plan tarifario», situación que se enmarca en la excepción de aplicabilidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante RPU). contenida en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 según la cual:

> «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.»

De acuerdo con esta excepción, todas las condiciones de prestación del servicio ser pactadas de mutuo acuerdo y expresamente deberá estar en los contratos la inaplicación del RPU. Bajo esta condición, las reclamaciones no deben ser tratadas como una petición, queja o reclamo y por ende no reportar los formatos T.4.2 y T.4.3.

Adicionalmente, vale señalar que la no presentación de los formatos señalados anteriormente no se relaciona exclusivamente al segmento. Un ejemplo de ello es que, el mismo artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la inaplicabilidad del RPU no se puede pactar cuando el usuario sea micro o pequeñas empresas, las cuales también hacen parte del segmento corporativo.

## 3. Del formato T.1.3

De acuerdo con las condiciones señaladas en el formato T.1.3, se «debe reportar el número de líneas o accesos fijos y valores facturados o cobrados, discriminados por cada servicio o tipo de empaquetamiento, municipio, segmento y estrato socioeconómico. Adicionalmente, cuando esté incluido el servicio de internet fijo, la información se debe discriminar por las velocidades suministradas y tipo de tecnología de la conexión». En este caso, la empresa prestadora de servicios debe reportar los accesos de sus clientes, ya sean estas empresas u otros ISP.

Bien señala en su comunicación que la empresa denominada como «intermediaria» es la responsable ante sus clientes de la prestación del servicio.

## 4. Del formato T.2.3

Si bien este formato está relacionado con un servicio mayorista, el formato en cuestión sólo aplica al servicio portador (INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO MAYORISTA PORTADOR). La Resolución CRC 5050 de 2016 define este servicio como

Información pública



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-07
17:51:11 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



> «…aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Comprende los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de estos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.»

De acuerdo con el escenario presentado en su comunicación, el servicio prestado por la empresa sobre la cual comunicó un contexto particular es semejante al de un ISP, y por ello debería reportar el formato T.2.4. INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE INTERNET FIJO, siempre que «que cuenten con participación de suscriptores superior al 1% de la base nacional sin incluir el segmento corporativo, de acuerdo con el reporte trimestral de las TIC publicado en el Sistema Colombia TIC».

Finalmente, respecto de las inquietudes 3 y 4, se realiza traslado por competencia al Ministerio de las TIC por ser esta la responsable de la vigilancia, inspección y control, así como de lo relacionado con la normativa aplicable del registro TIC y el control de eventos de pornografía infantil a través de redes globales de información.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.09.07 17:55:09 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Fernando Plazas
Revisado por: Miguel Andrés Durán

Traslado por competencia

Señores
**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**
Email: minticresponde@mintic.gov.co