COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.09 15:45:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026818322
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2026530215
Fecha: 8/09/2026 10:48:06 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF. Respuesta a «Consulta sobre obligaciones regulatorias aplicables a SPECTRUMP COLOMBIA S.A.S.»

Respetado Señor Rincon,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026818322 del 06 de agosto de 2026, mediante la cual se solicita información respecto de las obligaciones aplicables a los Proveedores de Servicios de Internet ISP.

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 -CPACA[1]- 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

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia

[1] "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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".

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.

3. Sobre la consulta presentada ante esta Comisión

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

> «SPECTRUMP COLOMBIA S.A.S - Nit: 901706483-3, solicita orientación respecto de las obligaciones regulatorias que le resultan aplicables como Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).
>
> Agradecemos su orientación frente a las siguientes consultas:
>
> ¿Cuáles son los requisitos y condiciones para que un PRST (ISP) pueda operar por fuera del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU)?
> ¿Cuáles son los formatos, reportes y demás obligaciones regulatorias que debe cumplir SPECTRUMP COLOMBIA S.A.S. como ISP?

¿Existe un listado, guía o documento oficial donde se encuentren consolidadas las obligaciones regulatorias y los reportes que debe cumplir un PRST (ISP) como SPECTRUMP COLOMBIA S.A.S.?
En relación con el formato T.1.3 "Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos", cuando la facturación se realiza de forma consolidada a un cliente y el servicio comprende accesos ubicados en diferentes municipios, ¿cuál es el criterio que debe utilizarse para reportar el campo "Valor facturado o cobrado"?

Respuesta CRC:

Sea lo primero aclarar que los proveedores de acceso a Internet (ISP), en su calidad de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), se encuentran sujetos al marco normativo previsto principalmente en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como a las disposiciones regulatorias compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Estas normas establecen un conjunto de obligaciones relacionadas, entre otros aspectos, con el reporte de información, la calidad de los servicios, la protección de los derechos de los usuarios, la gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), la transparencia de la información, la seguridad de las redes y el cumplimiento de deberes técnicos, administrativos y regulatorios inherentes a la prestación del servicio de acceso a Internet.

Ahora bien, es importante precisar que no todas las obligaciones regulatorias resultan aplicables de manera uniforme a todos los ISP. La determinación de los deberes específicos que corresponde cumplir a cada proveedor debe realizarse caso por caso, atendiendo a factores como su naturaleza jurídica, los servicios efectivamente prestados, el número de usuarios o accesos, las condiciones particulares de operación y las actividades desarrolladas dentro del sector TIC. En consecuencia, la identificación de las obligaciones regulatorias, técnicas, administrativas, económicas y de reporte exige analizar el marco normativo aplicable a cada prestador y las disposiciones específicas que regulan su actividad.

Por lo anterior, frente a su primera consulta relacionada con la posibilidad de operar por fuera del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU), esta Comisión considera pertinente precisar que los proveedores de acceso a Internet, en su calidad de PRST, se encuentran sujetos, en principio, a las disposiciones contenidas en dicho régimen. Vale anotar, sin embargo, que la regulación dispone en su artículo 2.1.1.1. los casos en que no resulta aplicable. En particular, prevé la posibilidad de pactar expresamente su inaplicación cuando las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas hayan sido negociadas y acordadas directamente entre las partes, siempre que la inaplicación del RPU se estipule expresamente en el respectivo contrato.

Ahora bien, es importante precisar que la regulación contempla medidas diferenciales y excepciones cuya aplicación depende de las características particulares de cada proveedor, tales como los servicios que presta, el número de accesos, el tipo de usuarios atendidos y sus condiciones de operación. En consecuencia, la procedencia de eventuales tratamientos diferenciales o

excepciones debe analizarse caso por caso, con fundamento en las disposiciones específicas de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sin perjuicio de lo anterior, y a manera general, entre las principales obligaciones que pueden resultar aplicables a los ISP ante la CRC y demás autoridades competentes se encuentran las siguientes:

1. Cumplir el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. Garantizar la calidad y continuidad del servicio de acuerdo con los parámetros e indicadores, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.1.11.1 y el Anexo 2.1, entre otras disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3. Implementar y mantener los canales de atención al usuario requeridos para la recepción, gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) de conformidad con lo previsto en los artículos 2.1.24.1, 2.1.24.2, 2.1.24.3, 2.1.24.4, 2.1.24.5, 2.1.24.6, 2.1.24.7, 2.1.25.1, 2.1.25.4 y el articulo 2.1.25.6 entre otras disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.

4. Publicar y mantener actualizada en su página web la información obligatoria prevista en la regulación, incluyendo los derechos de los usuarios, los mecanismos de atención, la información de cobertura, los procedimientos de terminación del contrato y demás contenidos exigidos por la normativa, de conformidad con lo previsto en los artículos 2.1.24.7, 2.1.25.4, 2.1.27.2, 2.1.2.1 y 2.1.7.2.5, 2.1.7.2.6, 2.1.10.8, 2.1.10.9, y el articulo 2.1.8.4 entre otras disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. Diseñar, implementar y mantener políticas de seguridad de la información, así como gestionar y reportar los incidentes de seguridad en los casos previstos por la regulación, de conformidad con lo previsto en los artículos que corresponde a la sección 2 en particular el artículo 5.1.2.3., entre otras disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.

6. Conservar los registros, soportes y evidencias necesarios para demostrar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y facilitar las actividades de verificación por parte de las autoridades competentes, de conformidad con las disposiciones del Título II -medidas para la Protección de los Usuarios y del Título Reportes de Información, entre otras disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016.

7. Presentar los reportes de información exigidos por la CRC a través de los mecanismos y plataformas dispuestos para tal efecto, entre ellos el Sistema Colombia TIC, de conformidad con lo previsto en el capítulo 1- Generalidades reportes de información, entre otras disposiciones 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

Adicionalmente, los ISP deben atender las obligaciones que les correspondan frente a otras autoridades del sector, en particular el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como aquellas derivadas de las funciones de inspección, vigilancia y control o de los regímenes legales que resulten aplicables según la actividad desarrollada.

Indicado lo anterior, es relevante destacar que la regulación vigente contempla un conjunto de reportes de información cuyo cumplimiento depende, entre otros aspectos, del tipo de servicio prestado, la naturaleza del proveedor, su número de accesos o usuarios y las actividades efectivamente desarrolladas. En este sentido, no todos los formatos resultan exigibles a la totalidad de los proveedores, por lo que la determinación de las obligaciones de reporte debe realizarse de acuerdo con las condiciones particulares de cada PRST y con las disposiciones específicas previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro del régimen de reportes de información aplicable a los proveedores de acceso a Internet se destacan los siguientes formatos:

- **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.

En este punto es pertinente precisar que para facilitar el cumplimiento de las obligaciones a los proveedores de servicios de internet fijo que cuentan con menos de 30.000 accesos, estos

operadores deben diligenciar un único formato que corresponde al **Formato T.1.2. «FORMATO UNIFICADO ISP»**[2].

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).

En cuanto 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.

Por otro lado, 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 Interconexión**[3]**:** Plazo de hasta 15 días hábiles después de la firma del acuerdo o modificación.

- **FORMATO T.3.3. Acuerdos sobre uso de infraestructura elegible**[4]**:** 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.crcom.gov.co/es/micrositios/reportes-informacion/lista-de-formatos.

En cuanto a su consulta sobre la existencia de un listado, guía o documento oficial que consolide las obligaciones regulatorias y los reportes aplicables a un PRST como SPECTRUMP COLOMBIA S.A.S., y de conformidad con lo expuesto anteriormente respecto de la naturaleza y alcance de las obligaciones aplicables a los ISP, es importante precisar que no existe un documento único que reúna la totalidad de las obligaciones regulatorias exigibles a todos los proveedores. Lo anterior,

---

[2] CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. - SECCIÓN TRANSITORIA. MERCADOS - SERVICIO
[3] CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN.
[4] CAPÍTULO 2. REPORTES DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - SECCIÓN 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN.

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

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-09
15:45:45 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

por cuanto dichas obligaciones dependen de factores como los servicios efectivamente prestados, el número de accesos, la naturaleza del proveedor y las actividades que desarrolla dentro del sector TIC.

Sin perjuicio de lo anterior, las principales obligaciones regulatorias pueden consultarse en la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, podrá consultar los formatos en el link suministrado.

En consecuencia, esta Comisión no considera procedente referir qué obligaciones o excepciones aplican a todos los proveedores pues, como se advirtió, cada obligación debe analizarse de forma individual, teniendo en cuenta las características del proveedor y las disposiciones específicas previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, en relación con su consulta sobre el diligenciamiento del formato T.1.3, «Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos», y específicamente sobre el reporte del campo «Valor facturado o cobrado» cuando se factura de manera consolidada a un mismo cliente por accesos ubicados en diferentes municipios, se precisa que el valor total facturado o cobrado podrá reportarse por municipio de manera proporcional al número de accesos que el cliente tenga en cada uno de ellos.

En los anteriores términos se da respuesta a su comunicación y estamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda tener.

Cordialmente,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.09 15:48:31 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador 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