



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONDICIONES REGULATORIAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

Documento de respuesta a comentarios

Diseño Regulatorio

Marzo de 2025

CONDICIONES REGULATORIAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

De conformidad con el Decreto 1078 de 2015¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria derivada del proyecto «CONDICIONES REGULATORIAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO», publicada el día 16 de diciembre de 2024 en el sitio web de esta Comisión, con un plazo para comentarios hasta el 6 de febrero de 2025.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias por parte de los siguientes agentes:

REMITENTE	ABREVIATURA
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones	ANDESCO
Asociación de Operadores de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	ASOTIC
Comunicación Celular S.A. – Comcel S.A.	CLARO
Asociación Colnodo, Centro de estudios de Derecho, Justicia y Sociedad - El Centro de Internet y Sociedad de la Universidad del Rosario	COLNODO – DEJUSTICIA - ISUR
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.	ETB
Kalu de Colombia S.A.S.	KALU TELECOMUNICACIONES
Oscar Alonso Sánchez Hernández	OSCAR SÁNCHEZ
Superintendencia de Industria y Comercio -Dirección Jurídica-	SIC
Sol Marina De La Rosa	SOL MARINA DE LA ROSA
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC	TELEFÓNICA
Colombia Móvil S.A. E.S.P. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	TIGO

Para facilitar la comprensión de este documento, la CRC presenta exclusivamente los apartes de cada comentario en donde se hacen propuestas, observaciones y cuestionamientos puntuales frente al proyecto de regulación sometido a discusión, los cuales se responden agrupados por temas. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, que se encuentran publicados en la página web de esta Comisión².

Por otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.5. del Capítulo 30 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la SIC para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo pueden tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

¹ Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

² CRC. Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo. Interacción 2.

En observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la mencionada Resolución SIC, el 7 de febrero de 2025 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

En ese sentido, dicha Superintendencia mediante comunicación identificada con el radicado SIC No. 25-56013-2-0 del 21 de febrero de 2025, rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado y, con ocasión de esto, emitió las siguientes recomendaciones:

«(...)

- En relación con el artículo 2.1.26.1. –modificado por el artículo 4 del proyecto–: analizar la inclusión de los derechos: (i) a estar bien informado sobre sus derechos y las condiciones de prestación del servicio; y (ii) a recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que ofrecen o prestan servicios de comunicaciones, dentro del proyecto. En caso de que se decida no incluirlos, justificar las razones que sustentan dicha decisión.
- En relación con el artículo 2.1.26.7. –adicionado por el artículo 4 del proyecto–: precisar cuáles documentos podrán ser utilizados por las COC en sustitución de los estatutos.
- En relación con el artículo 8 del proyecto: establecer periodos para evaluar la efectividad del modelo de contrato y realizar las actualizaciones pertinentes, garantizando así su eficacia en la protección de las COC y el desarrollo del mercado de internet comunitario».

Al respecto, debe decirse que, con fundamento en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la CRC se pronunció puntualmente frente a cada una de las recomendaciones en la parte motiva del acto administrativo por medio del cual se adopta la respectiva decisión.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 3 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



CONTENIDO

1. Comentarios generales	5
1.1. Sobre el objetivo y alcance del proyecto	5
1.2. Sobre el tratamiento de los PSICF como proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y no como redes privadas.....	7
1.3. Sobre la afectación a las dinámicas de competencia	9
1.4. Sobre la condición de red fija que tienen el servicio de ICF	13
1.5. Sobre la aplicación de la metodología AIN en el desarrollo del proyecto.....	13
1.6. Sobre la contribución y contraprestación a cargo de los PSICF	14
2. Comentarios a las medidas propuestas	15
2.1. Sobre las medidas relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones	15
2.2. Sobre las obligaciones en materia de reporte de información	21
2.3. Sobre la obligación del uso de un modelo de contrato en los acuerdos mayoristas entre ISP y los PSICF.....	25
2.4. Sobre la flexibilización en el proceso de desconexión	38
3. Otras temáticas que exceden las competencias de la CRC.....	40
4. Anexos.....	42



CONDICIONES REGULATORIAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

1. Comentarios generales

1.1. Sobre el objetivo y alcance del proyecto

ANDESCO

Indica que el sector de las TIC en Colombia enfrenta una crisis de sostenibilidad, evidenciada por la caída del ARPU en internet móvil y fijo desde el 2019. De igual manera señalan la necesidad de reducir las cargas regulatorias y tributarias, que actualmente son más altas en comparación con otros sectores y países, para fomentar inversiones que cierren la brecha digital. En este sentido manifiestan que los esfuerzos de las entidades de regulación, en especial en una coyuntura como la actual, deben ir dirigidos a aligerar las cargas regulatorias de los operadores.

Advierte que una regulación intrusiva podría limitar la entrada de nuevos competidores, perjudicando la competitividad del sector.

ASOTIC

Sugiere complementar el objeto de la resolución para que quede explícito la necesidad de garantizar la competencia al implementar las medidas diferenciales. Por lo anterior, propone la siguiente redacción del objeto:

«ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente resolución atiende el mandato establecido en los artículos 2.2.26.2.7. y 2.2.26.2.8 del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023, y establece las medidas regulatorias diferenciales para la provisión del servicio de Internet comunitario fijo con el fin de facilitar el desarrollo del servicio de Internet Comunitario Fijo y contribuir a la reducción de la brecha digital, promoviendo la competencia y evitando distorsiones indebidas en el mercado de servicios de internet».

CLARO

Señala que, si bien los incentivos van encaminados a fortalecer la prestación del servicio, debe tenerse en cuenta que: i) se deben monitorear y establecer mecanismos que permitan la verificación de los requisitos que determinan que un prestador ostenta la calidad de PSICF, y ii) en los criterios de evaluación de alternativas debe primar el de cierre de la brecha digital. Menciona que se busca que proveedores pequeños realicen despliegue en las zonas más apartadas.

COLNODO – DEJUSTICIA - ISUR

Indica que el Estado debe garantizar el acceso y no imponer barreras a iniciativas comunitarias que buscan auto proveerse del servicio. Así mismo señala que se debe evitar la sobrerregulación en comunidades con menos de 1.000 beneficiarios, ya que esto podría impedir su desarrollo.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 5 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



KALU TELECOMUNICACIONES

Indica que debe generarse un mecanismo de verificación efectivo para evitar que esta estrategia termine desplazando servicios comerciales ya existentes, en lugar de conectar a los verdaderamente desconectados.

OSCAR SÁNCHEZ

Sugiere implementar medidas regulatorias mínimas como las exigidas en los artículos 2.2.26.2.5 al 2.2.26.2.10 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC, y sólo a partir de un monitoreo continuo, expedir las medidas regulatorias estrictamente necesarias para corregir eventuales fallas de mercado. Señala que una regulación asimétrica en la que se imponga cargas adicionales a los ISP podría generar un efecto adverso, desincentivando la prestación del servicio a las COC.

TELEFÓNICA

Señala que la regulación no debe generar beneficios diferenciales que alteren la competencia, sino fomentar condiciones que incentiven la inversión y la sostenibilidad del sector. Solicita evaluar la posibilidad de aliviar las cargas regulatorias sobre los operadores tradicionales, con el objetivo de promover un mercado más competitivo y eficiente.

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios de **ANDESCO y TELEFÓNICA** que resaltan que, por la sostenibilidad del sector y la situación en la que se encuentra, los esfuerzos de las entidades de regulación deben dirigirse a aligerar las cargas regulatorias de los operadores, es necesario recordar que, previo a la expedición de medidas regulatorias, esta entidad realiza el correspondiente estudio utilizando la metodología de análisis de impacto normativo (AIN) para evidenciar la necesidad de intervenir o no.

Asimismo, la simplificación es un pilar fundamental dentro de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC³. En cada una de sus iniciativas, la Comisión adopta este enfoque con el objetivo de evitar cargas excesivas o innecesarias para los regulados.

En línea con este compromiso, la CRC está llevando a cabo un proceso integral de simplificación de su marco regulatorio⁴. Este proyecto regulatorio tiene como objetivo mantener un marco regulatorio actualizado que incentive el crecimiento empresarial, la competencia y la inversión. De acuerdo con lo establecido en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026⁵, los resultados de este ejercicio serán publicados durante el segundo trimestre de 2025.

En relación con el comentario de **ASOTIC** sobre complementar el objeto de la resolución, la CRC considera que dicha propuesta no es pertinente. La justificación de las medidas implementadas se encuentra detallada tanto en el documento soporte como en la parte considerativa de la resolución. Por lo tanto, el objeto definido en el acto administrativo es lo suficientemente claro al establecer que su finalidad es regular de manera diferencial la provisión del servicio de Internet comunitario fijo, sin que sea necesario realizar modificaciones adicionales.

³ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

⁴ El proyecto regulatorio puede ser consultado en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-22>

⁵ <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 6 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En cuanto a los comentarios de **CLARO y KALU TELECOMUNICACIONES** en los que señalan la necesidad de establecer mecanismos efectivos para la verificación de los requisitos que determinan la calidad de Proveedor de Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), la CRC recuerda que dichas condiciones están definidas en el artículo 2.2.26.2.1. del Título 26 del Decreto 1078 de 2015. Asimismo, la vigilancia, inspección y control sobre el cumplimiento de estas disposiciones es competencia exclusiva del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MinTIC), por lo que los mecanismos de verificación deberán ser definidos por dicha entidad de acuerdo con los procedimientos que considere pertinentes para el ejercicio de sus funciones.

Con respecto a lo mencionado por **OSCAR SÁNCHEZ** quien propone incluir únicamente las medidas mínimas establecidas en los artículos 2.2.26.2.5 al 2.2.26.2.10 del Decreto 1078 de 2015 y, a partir de un monitoreo, expedir solo aquellas necesarias para corregir fallas de mercado sin generar cargas adicionales que desincentiven la prestación del servicio por parte de los ISP a los PSICF, la CRC aclara que precisamente el objetivo de las medidas propuestas es adaptar la regulación a las particularidades de los PSICF. Las medidas incluidas en el proyecto son el resultado del análisis técnico y regulatorio efectuado por la CRC y han sido definidas como las mínimas necesarias para facilitar el desarrollo de estos proveedores y fortalecer sus relaciones con los ISP. No obstante, la CRC realizará un monitoreo continuo de las medidas adoptadas para evaluar su impacto y, en caso de ser necesario, realizar los ajustes regulatorios pertinentes.

En cuanto al comentario de **COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR** donde se enfatiza que el Estado debe garantizar el acceso al servicio sin imponer barreras a iniciativas comunitarias que buscan auto proveerse el servicio y evitar la sobrerregulación en comunidades con menos de 1.000 beneficiarios, es importante precisar que las condiciones y características definidas para la prestación del servicio de Internet Comunitario Fijo (ICF) fueron determinadas por el Decreto 1079 de 2023. El presente proyecto regulatorio busca reconocer las particularidades de los PSICF, facilitando su desarrollo sin generar desincentivos que afecten la prestación del servicio de internet ni la sostenibilidad de los ISP.

En relación con lo mencionado por **CLARO**, respecto a que la selección de alternativas debe priorizar el criterio de reducción de la brecha digital, es importante recordar que las medidas propuestas están alineadas con los objetivos de política pública del Gobierno, reflejados en programas como «Juntas de Internet». Esta iniciativa busca reducir la brecha digital mediante el despliegue de conectividad en zonas apartadas que actualmente no cuentan con cobertura.

En este sentido, el objetivo definido para presente proyecto regulatorio es: «Adaptar el marco regulatorio con el fin de reconocer las características y particularidades en la prestación del servicio de ICF para facilitar su desarrollo». Esto con el fin de eliminar posibles barreras regulatorias para permitir que estos nuevos agentes sean sostenibles y contribuir con la política pública. Por tanto, los criterios y alternativas definidos por la CRC están encaminados a favorecer la reducción de la brecha digital, promoviendo la inclusión de comunidades sin acceso a Internet.

1.2. Sobre el tratamiento de los PSICF como proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y no como redes privadas

COLNODO – DEJUSTICIA - ISUR

Consideran que el proyecto no tuvo en cuenta las necesidades de algunas redes privadas comunitarias con menos de 1.000 personas, que son autogestionadas y contratan su conectividad con ISP,

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 7 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



convirtiéndose en un usuario más de estos proveedores. Aun así, el proyecto cataloga a estas comunidades dentro del concepto de «servicio público de acceso a Internet fijo residencial minorista», conforme el Decreto 1079 de 2023.

Mencionan que la CRC incluyó en el análisis las experiencias internacionales y nacionales, al respecto, agrega que la CRC mencionó experiencias como las de COLNODO en Colombia, las cuales a su entender fueron catalogadas como mecanismos de auto prestación en zonas rurales, de nulo interés comercial, gestionadas y operadas exclusivamente por la comunidad y para la misma comunidad.

Frente a lo expuesto, resaltan la importancia de hacer la distinción entre las redes privadas comunitarias y las definidas como PSICF, al poderse entender equiparables conforme la normativa vigente. Toda vez, las redes comunitarias no podrían cumplir la regulación actual, incluso con las medidas que fueron objeto de flexibilización en el proyecto. Agregan que son estructuras simples y participativas, sin ánimo de lucro, que presentan múltiples barreras y dificultades en sus territorios.

RESPUESTA CRC

Frente al comentario de **COLNODO – DEJUSTICIA -ISUR**, la CRC aclara que el Documento Soporte del presente proyecto, explicó cómo, a nivel internacional, tienen la tendencia de tratar como redes privadas a las redes comunitarias. Lo cual, difiere del caso colombiano al tener una normativa, incluso de índole legal, que concibe el servicio de ICF como la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, apartándose del concepto de red privada.

Al respecto, como se explicó en el numeral 7.1. del Documento Soporte, los artículos 10 y 15 de la Ley 1341 de 2009, establecen una habilitación general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. Por lo cual, para la prestación del servicio de Internet fijo no se requieren permisos o licencias, sino la inscripción en el «Registro TIC».

En ese sentido, el Decreto 1078 de 2015 (modificado por Decreto 1079 de 2023) no sólo define la provisión de servicios de telecomunicaciones como «la responsabilidad de suministrar a terceros la emisión, transmisión y recepción de información de cualquier naturaleza a través de redes de telecomunicaciones, sean propias o de terceros»⁶, sino que establece expresamente que la provisión del servicio de ICF se enmarca en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones⁷. Por lo cual, las Comunidades Organizadas de Conectividad (COC) son proveedores del servicio de Internet que prestan este servicio a sus asociados.

Por lo tanto, el proyecto no considera las redes comunitarias como redes privadas ni hace una distinción entre ellas, al concebirse por la normativa vigente como un servicio público de telecomunicaciones. Sin embargo, la CRC reconoce la naturaleza sin ánimo de lucro de las comunidades y las barreras existentes para la provisión del servicio. Por ello, en el marco de sus competencias, se abordaron mecanismos regulatorios diferenciales que alivian las cargas operativas y administrativas de los PSICF, fomentando su sostenibilidad y contribuyendo a la reducción de la brecha digital en el país. Todo esto sin perder de vista el régimen legal vigente, cuyas modificaciones o ajustes exceden las competencias de esta Comisión.

⁶ Artículo 2.2.6.2.1.2. del Decreto 1078 de 2015.

⁷ Artículo 2.2.26.1.3. del Decreto 1078 de 2015, incorporado por el Decreto 1079 de 2023.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 8 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.3. Sobre la afectación a las dinámicas de competencia

CLARO

CLARO reconoce que la iniciativa regulatoria busca ampliar el acceso a Internet y reducir la brecha digital mediante la figura del PSICF. Sin embargo, advierte sobre posibles riesgos de distorsión en el mercado si no se establecen criterios claros para su aplicación.

Señala que la regulación debe enfocarse en mejorar la cobertura en zonas apartadas para evitar distorsiones en el mercado y garantizar una competencia equitativa. Recomienda establecer mecanismos estrictos que verifiquen el cumplimiento de los requisitos por parte de los PSICF, evitando que empresas más grandes se fragmenten artificialmente o sub-reporten ingresos y accesos para beneficiarse de la regulación.

KALU TELECOMUNICACIONES

Considera que la regulación otorga a las redes comunitarias condiciones regulatorias más flexibles y extensiones de costos, lo que podría generar una competencia desigual con ISP comerciales, como Kalu, que sí cumplen con obligaciones tributarias y regulatorias.

Advierte que en algunas zonas rurales y suburbanas se van a conectar usuarios bajo el modelo de redes comunitarias, incumpliendo con el decreto vigente. Señala que se están conformando juntas comunitarias en localidades alejadas solo en el papel, mientras que, en la práctica, conectan usuarios en áreas con cobertura, lo que genera competencia desleal.

Indica que la caracterización de beneficiarios se está realizando sin mecanismos de validación estrictos, lo que permite que se incluyan usuarios con acceso a Internet en la estrategia comunitaria. Menciona que esto no solo desvía los recursos del programa, sino que también compromete la sostenibilidad de los ISP comerciales y contradice el objetivo fundamental de extender la conectividad a quienes realmente lo necesitan.

Manifiesta que se requiere un marco normativo que garantice igualdad de condiciones entre las redes comunitarias y los ISP comerciales, evitando la competencia desleal en zonas donde estos últimos han invertido en infraestructura. Señala que la normativa debe restringir las redes comunitarias exclusivamente a áreas sin cobertura comercial, evitando su implementación en zonas donde ya existe infraestructura de fibra óptica o radioenlace.

Indica que la CRC debe realizar auditorías y controles periódicos para prevenir el uso indebido del programa. Advierte que las juntas comunitarias deben demostrar que los beneficiarios cumplen con los criterios del decreto, y en caso de incumplimiento, se apliquen sanciones o restricciones a las redes comunitarias que conecten usuarios en zonas con cobertura existente.

OSCAR SÁNCHEZ

Destaca que las COC desempeñan un papel fundamental en la expansión. Indica que estas no deben beneficiarse de condiciones regulatorias que les generen ventajas desproporcionadas frente a los PRST pequeños.

Manifiesta que un antecedente de distorsión regulatoria se dio en el sector de la televisión comunitaria, donde beneficios diferenciales terminaron perjudicando a pequeños operadores de televisión por



suscripción. Argumenta que, actualmente, existe el riesgo de que esta situación se replique en el ámbito de la conectividad, con la coexistencia de pequeños ISP y las COC. Si bien es necesario fomentar el acceso a Internet en zonas desatendidas, la regulación debe evitar generar condiciones desiguales.

Señala que la regulación debe garantizar condiciones justas para todos los actores del ecosistema de conectividad, asegurando que las obligaciones sean equitativas sin otorgar ventajas desproporcionadas a ciertos operadores. Indica que si bien pueden existir condiciones diferenciadas para fomentar el acceso en zonas con menor desarrollo, estas no deben perjudicar a los proveedores que ya han invertido en infraestructura.

Insta al regulador a establecer un marco regulatorio transparente y estable, evitando distorsiones que afecten la inversión, la innovación y la calidad del servicio. Menciona que se deben implementar mecanismos que promuevan la competencia justa y sostenible, asegurando que cualquier incentivo dirigido a las COC no genere desventajas para otros operadores.

TELEFÓNICA

Señala que la regulación del servicio ICF debe equilibrar la simplificación regulatoria con la competencia justa, la inversión y la sostenibilidad del sector. Destaca la importancia de que todos los ISP operen bajo principios comunes, evitando ventajas diferenciales que distorsionen el mercado. Considera que la mejor estrategia para fomentar la inversión y garantizar la calidad del servicio es flexibilizar las obligaciones de los operadores tradicionales.

TIGO

Destaca que, aunque la SIC recomendó analizar la posibilidad de limitar el área de cobertura del servicio de Internet comunitario a zonas con deficiencia en cobertura, el Decreto 1079 de 2023 permitió que estas comunidades operen en todo el territorio nacional.

No obstante, argumenta que la presencia de las COC en zonas donde ya operan PRST o ISP representa un riesgo para la competencia. Manifiesta que las comunidades de Internet Fijo Comunitario introducirían una falla de mercado al entrar a competir en condiciones desiguales, y apalancados por los mismos PRST e ISP con los que compiten, desincentivando la inversión de los PRST y los ISP ante la desigualdad de condiciones.

Señala que esto es especialmente preocupante en áreas urbanas con unidades residenciales, donde comunidades de menos de 3.000 habitantes podrían constituirse como COC en zonas ya cubiertas, afectando la sostenibilidad de los proveedores existentes.

Manifiesta que la regulación debe asegurar que las COC operen exclusivamente en áreas sin acceso a telecomunicaciones y atiendan a poblaciones vulnerables, en línea con la Ley 2108 de 2021 y el artículo 365 de la Constitución. Menciona que si bien el principio de universalidad busca garantizar el acceso a TIC, este debe equilibrarse con la promoción de la competencia y la estabilidad del mercado.

Propone que las comunidades de Internet fijo comunitario solo se establezcan en municipios donde no haya presencia de ningún proveedor de servicios de telecomunicaciones (ISP o PRST). Sugiere modificar la regulación, permitiendo que estas comunidades operen únicamente en zonas sin cobertura comercial.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 10 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

RESPUESTA CRC

Los comentarios sobre la afectación de las dinámicas de competencia pueden agruparse en dos grandes temáticas: i) la posible afectación de la competencia entre los ISP y los PSICF debido a la introducción de medidas diferenciales, y ii) la delimitación geográfica para la prestación del servicio de ICF. A continuación, se desarrolla cada una de estas temáticas:

i) Afectación de las dinámicas de competencia

Frente a los comentarios de **CLARO, KALU TELECOMUNICACIONES, OSCAR SÁNCHEZ, TELEFÓNICA** y **TIGO** sobre la afectación a las dinámicas de competencia, es importante señalar que como se evidenció en el documento soporte, actualmente no ha iniciado la operación del servicio de ICF, salvo en el caso de las redes comunitarias promovidas por COLNODO, en ese sentido, el objetivo del proyecto es reconocer las particularidades que pueden tener esas comunidades en la prestación del servicio para su entrada al mercado, sin distorsionar el mismo.

Al respecto, la regulación asimétrica se justifica cuando busca corregir fallas o desequilibrios del mercado, por lo que es fundamental precisar su razón de ser. En primer lugar, la normativa vigente no contempla las particularidades en la prestación del servicio de PSICF, como lo establece el Decreto 1079 de 2023. Esta ausencia de regulación diferenciada genera barreras y riesgos que dificultan la operación de estos nuevos proveedores.

En segundo lugar, la diferenciación regulatoria busca facilitar el acceso al servicio en zonas desatendidas que tienen nula o baja prestación de Internet fijo, sin desincentivar la inversión privada. Los PSICF, como comunidades organizadas sin ánimo de lucro, operan en áreas donde los ISP tradicionales carecen de incentivos para desplegar redes de última milla. Por ello, el proyecto establece un trato diferenciado que responde a su naturaleza y necesidades.

A diferencia de los operadores comerciales, los PSICF tienen como objetivo ofrecer conectividad a sus vecinos o asociados bajo aporte por la prestación del servicio, en lugar de una naturaleza comercial de maximizar ganancias. Por lo cual, imponerles las mismas exigencias regulatorias que los operadores comerciales no les permitiría operar y prestar el servicio a la comunidad.

En cuanto a los reportes de información, es necesario precisar que la regulación no elimina la obligación de reportar datos, por el contrario, busca reconocer las particularidades de los PSICF facilitando su diligenciamiento. En ese sentido, se reduce la cantidad de informes y se consolidan en un único reporte los datos esenciales para monitorear la evolución del servicio, reduciendo así barreras a los operadores comunitarios.

Por otro lado, en materia de protección de usuarios el presente proyecto busca implementar un régimen convergente de servicios comunitarios, excluyéndolos del régimen general. Esta propuesta busca adaptarse a sus particularidades, como lo es su carácter sin ánimo de lucro, su límite de accesos e ingresos, incluso la forma de vincularse el usuario a la comunidad se diferencia del mercado comercial.

En este sentido, el proyecto establece una regulación diferencial para los PSICF, con el objetivo de reducir su carga administrativa, al reconocer su carácter comunitario y las limitaciones que enfrentan para la prestación del servicio, sin generar ventajas competitivas injustificadas.

En este punto, es importante señalar que, si bien algunos agentes han manifestado que las medidas regulatorias incluidas en este proyecto podrían generar un desincentivo para la prestación del servicio a los PSICF, es importante destacar que debido al limitado desarrollo que tiene hasta la fecha el servicio

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 11 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

de ICF, es perceptible, por parte de tales agentes, que no existen barreras de entrada en la suscripción de acuerdos entre proveedores del servicio de internet y PSICF que impidan la participación de estos últimos agentes en el mercado.

No obstante, la CRC estará atenta a cualquier situación que pueda surgir y que requiera su intervención para garantizar el acceso de los PSICF a las redes de los ISP, en cumplimiento de su función de promover la competencia y la participación en el sector de las telecomunicaciones. También vale la pena recordar que en la medida en que este tipo de acuerdos se refieren a lo que en el régimen de acceso uso e interconexión se denomina una relación de acceso, los diferentes PRST intervinientes en las mismas deben garantizar la aplicación de las reglas y principios allí contenidos.

ii) Frente a los comentarios de delimitación geográfica:

En respuesta a los comentarios de **CLARO, KALU TELECOMUNICACIONES, TELEFÓNICA y TIGO**, sobre la delimitación geográfica del servicio de Internet Comunitario Fijo es importante precisar que, el Decreto 1079 de 2023, en sus considerandos, establece que la prestación del ICF no debe limitarse a ciertas zonas geográficas específicas, sino que debe abarcar todo el territorio nacional. Esta determinación se fundamenta en los estudios realizados por el MinTIC en el marco del análisis técnico-económico del Decreto⁸, los cuales evidencian que la problemática de conectividad en Colombia no es exclusivamente regional, sino de alcance nacional.

De igual manera, es importante precisar que, si bien el Decreto 1079 de 2023 no establece un límite geográfico, sí impone restricciones en cuanto a accesos e ingresos. Además, exige que el servicio de ICF mantenga su naturaleza sin ánimo de lucro y su carácter comunitario, prohibiendo su comercialización. Esto busca asegurar que la regulación diferencial se aplique exclusivamente a estos esquemas comunitarios y no sea utilizada en modelos comerciales.

Desde esta perspectiva, delimitar geográficamente a nivel municipal podría excluir zonas desconectadas dentro de municipios donde sí operan proveedores. Esto afectaría no solo a las áreas rurales, sino también a sectores de las cabeceras municipales que carecen de infraestructura, por tanto, de la prestación del servicio. En ese sentido, establecer el criterio a nivel municipal podría dejar fuera a comunidades que realmente necesitan acceso, contradiciendo el propósito del decreto de beneficiar a las zonas desconectadas donde los operadores no tienen incentivos para desplegar redes.

En línea con lo anterior, esta Comisión no considera pertinente establecer una delimitación geográfica para el servicio de ICF, teniendo en cuenta que, como se expuso previamente, no ha iniciado su operación a nivel nacional. Por lo expuesto, no se cuenta con información que pudiese evidenciar la necesidad de delimitar la prestación de este servicio comunitario. No obstante, a partir de los datos que se recopilarán en el Formato T.1.10 sobre accesos e ingresos de los PSICF, se llevará a cabo un monitoreo constante para determinar si dicha delimitación es necesaria, con el objetivo de prevenir problemas de competencia y evitar el desincentivo a la inversión por parte de los ISP.

⁸ Análisis Técnico- Económico. Comunidades Organizadas de Conectividad.
https://mintic.gov.co/portal/715/articles-276726_recurso_2.pdf

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 12 de 56
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1.4. Sobre la condición de red fija que tienen el servicio de ICF

COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR

Indican que no hay claridad sobre como la resolución impacta a servicios de internet móvil puesto que el artículo 2.1.1.1.1 de ámbito de aplicación establece que el RPU cubre todas las relaciones entre usuarios y operadores, incluyendo proveedores de telefonía móvil y fija, internet fijo y móvil, y televisión cerrada. Sin embargo, se observa una inconsistencia, ya que en los artículos posteriores solo se imponen obligaciones específicas al internet fijo comunitario, excluyendo al internet móvil.

Señalan que solo se incluyen condiciones regulatorias diferenciales para el internet fijo comunitario, sin hacer referencia al móvil. Por lo que sugiere que la CRC aclare esta discrepancia y asegure la inclusión del internet móvil en el título y los artículos de la resolución, respetando el principio de neutralidad tecnológica.

RESPUESTA CRC

Frente al comentario sobre la falta de precisión en el ámbito de aplicación, la CRC aclara que la modificación realizada al artículo 2.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondiente al ámbito de aplicación del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, tiene como fin excluir de las disposiciones contenidas en dicho régimen a las relaciones entre asociado o usuario y la COC en la prestación del servicio de internet fijo comunitario. Para esta relación se creó una sección específica acorde con las condiciones y particularidades en la prestación de este servicio, definidas en el Decreto 1079 de 2023.

En esta línea, la definición de servicio de Internet comunitario fijo⁹ fue incluida en el Decreto 1079 de 2023, por lo que la prestación de este servicio se debe realizar bajo los parámetros establecidos en este decreto. Es decir, bajo las características de un servicio fijo en cuanto a la limitación de movilidad. Frente a este aspecto, es importante aclarar que la naturaleza fija del servicio no impide que las comunidades utilicen espectro no licenciado o espectro que haya sido identificado para IMT y sobre el cual el MinTIC haya surtido el respectivo proceso de asignación, siempre que la implementación del servicio se ajuste a las características de prestación del servicio de Internet fijo. Un ejemplo de esto es el uso de soluciones como acceso fijo inalámbrico (FWA), que permiten la provisión de internet fijo utilizando tecnologías inalámbricas.

1.5. Sobre la aplicación de la metodología AIN en el desarrollo del proyecto

ETB

Manifiesta preocupación por la omisión del documento de formulación de alternativas en el proceso regulatorio, una etapa que la CRC suele incluir y que es clave para garantizar transparencia y evaluar

⁹ «Es el servicio público de acceso a Internet fijo residencial minorista provisto, sin ánimo de lucro, por la comunidad organizada de conectividad a sus asociados, que en ningún caso pueden superar los 3.000 accesos o presentar ingresos por la provisión del servicio superiores a lo dispuesto para microempresas en el Decreto 957 de 2019, o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya.»

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 13 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

diversas soluciones. Cita la Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo del DNP¹⁰, que recomienda utilizar la consulta pública para ampliar el rango de alternativas consideradas.

Cuestiona que la CRC no haya permitido la participación de la industria en la selección y ponderación de los criterios con los que se evaluaron las alternativas regulatorias, citando nuevamente la Guía Metodológica, que señala que estos criterios deben ser definidos por un grupo experto con la participación de los actores involucrados

Menciona que, debido a estas omisiones, el proyecto de resolución no considera adecuadamente los intereses de todos los actores involucrados, lo que podría agravar los problemas de sostenibilidad que enfrentan las empresas del sector y desincentivar el despliegue de infraestructura necesario para que las COC accedan a la conectividad que requieren.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **ETB**, si bien la CRC no socializó de manera independiente las alternativas de solución, esto no significa que esta etapa no se haya realizado conforme a la Política de Mejora Regulatoria con la que cuenta esta Entidad. Las alternativas regulatorias, junto con la metodología de evaluación y los criterios utilizados, fueron presentadas al sector en el marco de la consulta de la propuesta regulatoria del proyecto «Condiciones regulatorias para el acceso a Internet Comunitario Fijo».

Durante esta consulta, que estuvo abierta del 16 de diciembre al 6 de febrero, los interesados tuvieron la posibilidad de proponer alternativas adicionales o criterios de evaluación distintos. Esta etapa permitió a la CRC realizar una iteración del análisis regulatorio y considerar estos aportes en su decisión final, lo que se refleja en la sección 2.3 del presente documento.

En todo caso, el Decreto 1078 de 2015 no establece la obligatoriedad de una consulta pública específica para la formulación de alternativas, sino que su exigencia está asociada a la propuesta regulatoria¹¹. Si bien es una buena práctica de la CRC realizar el mayor número de socializaciones posible durante la construcción de la regulación, esto no puede convertirse en una restricción que impida a la Comisión adaptar las etapas del AIN cuando sea necesario, sin que ello afecte la solidez del proceso ni la calidad de los resultados obtenidos.

Lo anterior permite cumplir con el inciso final del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, utilizando «criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo» para la toma de decisiones regulatorias.

1.6. Sobre la contribución y contraprestación a cargo de los PSICF

COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR

Destacan que las redes privadas de las comunidades que asesoran son comunidades de subsistencia, con fines de satisfacción de necesidades básicas y de sostenibilidad. Las cuales no reciben aportes del

¹⁰ DNP, Guía Metodológica de Análisis de Impacto Normativo (AIN) – Versión 2: Bogotá, D.C., marzo de 2021, p.33. Subrayas fuera de texto original

¹¹ Artículo 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 14 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Estado colombiano, sino de entidades internacionales, por lo cual, el pago de contribuciones haría más onerosa su presencia y contribuiría a su desaparición. Por lo cual, sugieren que en este proyecto i) se defina un régimen diferencial de contribución y contraprestación para redes comunitarias, ii) se incluya la exención de pago de tasas que el Decreto 1079 de 2023 concibe, iii) establezca tasas menores, diferenciadas a las de los ISP de menos de 30.000 accesos, y iv) sugiere prorrogar el término de 5 años establecido en el Decreto 1079 de 2023 para la excepción en el pago de la contraprestación.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR**, como se mencionó en el numeral 1.2 del presente documento, la prestación del servicio de ICF se enmarca dentro de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, razón por la cual, las COC son proveedores del servicio de Internet para sus asociados. En este contexto, el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009 establece que «todos los proveedores sometidos a la regulación de la Comisión, (...) deberán pagar una contribución anual que se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan el año anterior (...) y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión, no podrá exceder hasta el uno coma cinco por mil (0.15%)».

Por otro lado, de conformidad con el artículo 36 de la Ley 1341 de 2009, el pago de la contraprestación es determinado y administrado por el MinTIC. En ese sentido, los comentarios dirigidos de los PSICF respecto de este pago exceden las competencias de la CRC.

Ahora bien, la contribución a la CRC al ser una disposición establecida en la ley y, por lo tanto, goza de reserva legal en materia fiscal, en virtud de lo establecido en el artículo 338¹² de la Constitución Política de Colombia. Esto significa que solo los organismos de representación popular, en este caso el Congreso de la República, pueden imponer tributos. Además, las excepciones en materia de contribuciones están definidas por leyes específicas, las cuales determinan tanto los sujetos beneficiarios como las condiciones objetivas que deben cumplir para acceder a estas prerrogativas.

Por lo anterior, la CRC no tiene competencia para establecer en este proyecto regulatorio tarifas diferenciales o exenciones de pago de la contribución para los PSICF. No obstante, en virtud de lo establecido en el artículo 2.2.26.2.6. del Decreto 1078 de 2015, incorporado por el Decreto 1079 de 2023, la CRC evaluará la procedencia de conceder otro tipo de condiciones diferenciales, en el acto administrativo que expide anualmente esta Entidad, según lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 20 de la Ley 1978 de 2019.

2. Comentarios a las medidas propuestas

2.1. Sobre las medidas relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones

ASOTIC

Considera necesario revisar que no se produzca una desprotección a los usuarios de ICF, frente a lo cual, sugiere establecer mecanismos de vigilancia y control robustos, que aseguren el cumplimiento de

¹² «**ARTICULO 338.** En tiempo de paz, solamente el Congreso, las asambleas departamentales y los concejos distritales y municipales podrán imponer contribuciones fiscales o parafiscales.»

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 15 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



la Sección 26 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050, con el fin de evitar abusos de este régimen diferencial por parte de los PSICF.

Frente a lo anterior, agrega que la Sección 26 es menos exigente que el régimen general de protección a usuarios, al considerar que tiene términos no precisos, como el de «uso indebido», «respuesta oportuna», «atención ágil». Ante lo cual, sugiere darle precisión a estos términos.

Indica que la CRC al flexibilizar que los estatutos se ajusten al documento que la comunidad disponga, si bien busca adaptarse a la diversidad de la COC, genera un riesgo de que los documentos sean débiles, ambiguos o incluso inexistentes en la práctica, afectando los derechos de los usuarios. Por lo cual, recomienda establecer criterios mínimos sobre el contenido y la publicidad de estos documentos.

Agrega que la información a proporcionar en el servicio de ICF es menos detallada que la lista para TV comunitaria, lo cual es inconsistente y podría generar una percepción de menor transparencia en el servicio. Al respecto, sugiere establecer criterios mínimos en aspectos clave como: i) condiciones del servicio (velocidad, soporte básico, etc), ii) procedimiento de terminación de la vinculación (preaviso máximo y condiciones de devolución de equipos), iii) mecanismos alternos a las PQRS, iv) políticas de uso aceptable, para darle contexto al término «uso indebido», v) información sobre la red y su seguridad, vi) publicidad y accesibilidad a estos documentos.

Por otro lado, señala que en la Sección 26 esta Comisión no tuvo en cuenta el carácter sin ánimo de lucro que deben tener estas comunidades, por lo cual, sugiere que el título se modifique a «Servicios Comunitarios Sin Ánimo de Lucro». Adicionalmente, propone precisar en el marco normativo, que el servicio prestado es «Internet fijo residencial minorista».

COLNODO – DEJUSTICIA - ISUR

Manifiestan que la definición de usuario no es la incorporada en la Resolución 5050 de 2016, sino en la Decisión 897 de 2022, cuyo plazo de implementación se encuentra vencido desde mediados de 2024, lo cual, complejiza las medidas propuestas.

El trámite de PQRS es complejo para las redes comunitarias, los hace sujetos de una serie de visitas, requisitos, información, trámites y penalidades. Sin que a la fecha fuera necesario para el bienestar de la comunidad.

ETB

Solicita que la prohibición para el asociado de comercializar o revender el servicio, incluya que el incumplimiento de esta se entienda como un incumplimiento de la COC, siendo aplicable el régimen sancionatorio establecido en el Título IX de la Ley 1341 de 2009 o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.

SIC

Comenta que en la facilidad de permitir a los PSICF tener estatutos o el documento que considere para tal fin, debería especificar qué documentos pueden ser considerados sustitutos válidos o alternativos. En esta línea, sugiere que, dentro del derecho del asociado de recibir copia de los estatutos, se agregue la frase «o el documento que establezca las condiciones de prestación del servicio». Adicionalmente, en este punto, sugiere que se agregue en un artículo exclusivo de ICF, sin abordar el servicio de TV comunitaria.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 16 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Propone hacer una serie de modificaciones unificando las disposiciones en los servicios comunitarios, específicamente en: i) el derecho de terminación del contrato, ii) la eliminación de la obligación de tener página web, iii) contenidos de los estatutos, iv) medios de atención, agregando un mínimo de disponibilidad, v) agregar en las obligaciones generales, algunas contempladas en el servicio IFC, y vi) unificar la información que debe suministrar el proveedor del servicio, incluyendo en ambos los datos de la SIC. Adicionalmente, sugiere que en la información relativa a las condiciones del servicio se señalen los principales factores que limitan la velocidad, diferenciando lo que puede controlar y lo que son ajenos al PSICF.

En relación con la obligación del asociado de entregar los equipos al finalizar su vinculación con la comunidad, señala que la propuesta regulatoria no especifica la consecuencia o amonestación cuando incumplan tal deber, si se permite hacer un cobro o recargo adicional.

Agrega que la prohibición del usuario de comercializar el servicio, prevista en el artículo 2.1.26.6, ya se encuentra dentro de las obligaciones del usuario, por lo cual, sugiere su eliminación.

SOL MARINA DE LA ROSA

Propone eliminar la definición de «ASOCIADO DE LA COC», al considerarla innecesaria por ya estar definida en el Decreto 1079 de 2023, además, señala que el Decreto 1078 de 2015 no exige la incorporación de esta definición. Por lo expuesto, considera que debe definirse como un usuario «Persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, use algún servicio de telecomunicaciones».

Comenta que el ámbito de aplicación del Régimen de Protección a Usuarios (RPU) de servicios de telecomunicaciones, establecido en el artículo 2.1.1.1. de la Resolución 5050 de 2016, dispone que aplica sobre todas las relaciones surgidas entre usuario y operador, esto incluye la celebración del contrato, su ejecución y terminación. Al respecto, considera que los trámites de elaboración de estos contratos pueden ser engorrosos para las COC, por tanto, sugiere que la CRC adopte una alternativa.

Frente al contenido de los estatutos o el documento de afiliación que se incluye en la propuesta, solicita que se elimine o se diferencie respecto a las comunidades étnicas, de conformidad con el artículo 7 de la Constitución Política de Colombia.

TELEFÓNICA

Considera que excluir la prestación del servicio de ICF del RPU, puede comprometer la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios. Por lo cual, sugiere establecer un régimen que mantenga estándares mínimos de calidad y atención al usuario sin generar cargas regulatorias desproporcionadas para ninguno de los ISP.

RESPUESTA CRC

En relación con los comentarios de **ASOTIC** y la **SIC** sobre la medida que permite a las COC disponer de un documento que cumpla la función de los estatutos, es importante precisar que la propuesta regulatoria de la CRC ha contemplado disposiciones para garantizar la claridad y solidez de estos documentos.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 17 de 56
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En primer lugar, en el artículo 2.1.26.8.¹³ y 2.1.26.6.¹⁴ se incluyó el contenido mínimo que debe cumplir dicho documento, así como el derecho de los asociados a recibir una copia escrita de los estatutos o su equivalente, respectivamente. Estas medidas buscan evitar que los documentos sean inexistentes, ambiguos o insuficientes, mitigando así los riesgos identificados y asegurando la protección de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, con el fin de reforzar la medida y robustecer la protección de los derechos de los usuarios del servicio de ICF, se modifica el párrafo del artículo 2.1.26.8. en los siguientes términos:

«El Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo podrá dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo, mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin, siempre que este firmado por el representante o presidente de la Comunidad Organizada de Conectividad».

De este modo, el documento que sustituya los estatutos, al estar firmado por el representante de la comunidad y contener las condiciones para la prestación del servicio, adquiriría la connotación legal de una oferta comercial, lo que haría vinculante su contenido frente al usuario. Por lo tanto, no es necesario que la regulación especifique el tipo de documento que podría sustituir los estatutos, especialmente porque este proyecto regulatorio busca flexibilizar la regulación y adaptarla a las particularidades de los modelos comunitarios. En este sentido, en lugar de limitar las opciones a un listado cerrado de documentos, la regulación define los elementos mínimos que debe contener el documento adoptado por la COC, asegurando así transparencia en la prestación del servicio y claridad en las condiciones para los usuarios.

Por otro lado, respecto a la recomendación de la **SIC** de incluir en una disposición exclusiva para los prestadores de ICF el derecho a recibir copia de los estatutos «o el documento que establezca las condiciones para la prestación del servicio», la CRC considera que dicha inclusión es innecesaria. Esto se debe a que este derecho aplica de igual manera a los usuarios de televisión comunitaria y, además, implicaría una reiteración de lo ya establecido en el artículo 2.1.26.8. sobre el contenido que debe tener este documento.

Ahora bien, en relación con el comentario de **SOL MARINA DE LA ROSA** sobre la necesidad de eliminar o diferenciar las disposiciones referentes al documento de afiliación y los estatutos, es necesario mencionar que el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia¹⁵, establece el principio de igualdad, el cual implica que todas las personas deben recibir el mismo trato y protección de sus derechos. Por lo anterior, en la prestación del servicio de ICF la regulación busca establecer condiciones equitativas para todas las COC. La exigencia de un documento que establezca las condiciones de afiliación, los estatutos o su equivalente tienen como propósito garantizar transparencia en la prestación del servicio y proteger los derechos de los asociados y usuarios.

En este sentido, la CRC ha definido unas condiciones mínimas que estos documentos deben cumplir, sin imponer un modelo único o formato específico. Esto permite que cada comunidad estructure el funcionamiento y las condiciones del servicio de acuerdo con sus usos y costumbres, sin generar un

¹³ Artículo 2.1.26.8. Contenido mínimo de los estatutos.

¹⁴ Artículo 2.1.26.6. Información por parte de la comunidad organizada.

¹⁵ «ARTÍCULO 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan».

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 18 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

tratamiento desigual entre los usuarios. En otras palabras, no hay lugar a generar un trato diferenciado a las comunidades étnicas porque la medida regulatoria que se propone, de hecho, es para favorecer válidamente a toda comunidad a la que le aplica. Por lo tanto, eliminar o diferenciar esta disposición no solo sería contrario al principio de igualdad, sino que también podría generar vacíos normativos que afecten la protección de los derechos de los usuarios y la claridad en la prestación del servicio.

Por otro lado, respecto a los comentarios de la **SIC** y **ASOTIC**, quienes sugieren que las medidas adoptadas para la prestación del servicio de ICF se unifiquen con el servicio de TV comunitaria, esta Comisión considera que el régimen de protección al usuario en el ámbito de la TV comunitaria excede el alcance del proyecto. Cualquier modificación en este sentido debe ser evaluada no solo desde la óptica de la simplificación normativa, sino también y, principalmente, desde un enfoque de análisis de mercados y competencia. Por esta razón, no se incluirán cambios en esta materia dentro del marco del presente proyecto, manteniéndose, en esta ocasión, el statu quo. No obstante, este comentario será trasladado al proyecto de «Análisis de los Mercados de Televisión», actualmente en desarrollo por la CRC, para que sea evaluado en ese contexto.

No obstante, se acoge el comentario de la **SIC** sobre la inclusión de sus datos en la información que debe proporcionar la COC al usuario en el servicio de ICF. En consecuencia, se incorpora en el artículo 2.1.26.6.5 un literal d. que establece: «Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)».

En relación con el comentario de **ASOTIC** sobre la necesidad de establecer mecanismos de vigilancia y control más robustos, al considerar que la Sección 26 es menos exigente que el régimen general e incluye términos imprecisos, la CRC aclara que, conforme al artículo 22 de la Ley 1341 de 2009¹⁶, su competencia se centra en regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, así como en garantizar la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido, la vigilancia y el control sobre el cumplimiento de la regulación, y la implementación de medidas para este fin, corresponden a las entidades competentes, como la SIC y el MinTIC, en el ámbito de sus respectivas facultades.

En cuanto a los términos incluidos en el régimen convergente, la CRC aclara que no son imprecisos. «uso indebido» debe entenderse en el contexto de la norma propuesta, haciendo referencia a cualquier actividad que pueda perjudicar a la comunidad. Por su parte, «respuesta oportuna» y «atención ágil» dependen de la capacidad operativa de cada comunidad para prestar el servicio. No obstante, en ningún caso podrán exceder el plazo establecido en la ley, señalado en el artículo 2.1.26.11.2¹⁷ del régimen convergente para los servicios comunitarios de televisión e Internet fijo.

En respuesta al comentario de **ASOTIC** sobre la modificación del título de la Sección 26 y la precisión del servicio como «Internet fijo residencial minorista», se precisa que el Decreto 1079 de 2023 ya define el servicio comunitario fijo como un «servicio público de acceso a Internet fijo residencial minorista», por lo que no es necesario incluir esta precisión en la regulación.

Ahora bien, respecto a la modificación del título, esta Comisión lo ajustó en el siguiente sentido: «servicios de televisión e internet comunitarios fijo sin ánimo de lucro», con el fin de brindar mayor claridad frente a los servicios comunitarios a los que aplica.

Frente al comentario de la **SIC**, en el que sugiere incluir una consecuencia frente al incumplimiento de la obligación del asociado al no regresar los equipos al finalizar su vinculación con la comunidad, la CRC

¹⁶ Modificado por la Ley 1978 de 2019.

¹⁷ «2.1.26.11.2. Respuesta PQR. La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación (...)».

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 19 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

acoge el comentario incluyendo en el artículo 2.1.26.8. un literal j. el cual dispone: «El título bajo el cual el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo entrega los equipos para la prestación del servicio de Internet, sea comodato, compraventa o arrendamiento».

Con esta medida, la regulación garantiza que el asociado sea informado expresamente sobre la naturaleza jurídica de la entrega de los equipos. En caso de establecerse que se otorgan en calidad de comodato o arrendamiento, se genera la obligación de restituirlos al finalizar su vínculo con la comunidad. En caso de que el asociado no los devuelva, la comunidad podrá ejercer los mecanismos legales disponibles para su recuperación. Mientras que, si es a título de compraventa, el asociado adquiere la propiedad de los equipos, por lo que no habría obligación de devolución.

En cuanto al último comentario de la **SIC**, en el que sugiere eliminar la prohibición de comercializar el servicio de ICF, al estar plasmado en las obligaciones del usuario, se acoge dicha recomendación con el fin de evitar duplicidad normativa.

En relación con los comentarios de **COLNODO-DEJUSTICIA-ISUR** y **SOL MARINA DE LA ROSA**, quienes proponen eliminar la definición de «asociado» de la COC para que se entienda conforme a la definición de «usuario» incluida en la Decisión CAN 897 de 2022, bajo el argumento que difiere de la contenida en la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión acoge parcialmente la sugerencia. En este sentido, se considera pertinente eliminar las definiciones incluidas en la propuesta regulatoria, entre ellas la de «asociado de la comunidad», dado que estas ya están contempladas en el Decreto 1079 de 2023.

No obstante, la CRC aclara que la definición de «usuario» establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁸ no se aparta de la normativa andina, ya que, conforme a la Ley 1480 de 2011¹⁹, un consumidor es aquel que hace uso del servicio, como es el caso de las telecomunicaciones. Además, la Decisión CAN 897 de 2022 incluye esta definición y establece que debe interpretarse «de conformidad con la normativa interna de los países miembros». En este sentido, la regulación general no se aparta ni difiere del marco andino.

En respuesta al comentario de **COLNODO-DEJUSTICIA-ISUR**, en el que afirma que el trámite de PQRS es complejo e innecesario para el bienestar de la comunidad, la CRC aclara que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, indica expresamente que «es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones el derecho al usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC».

En este sentido, el trámite de PQRS no es un requisito innecesario, sino un mecanismo fundamental para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC, en su propuesta regulatoria, desarrolló en el artículo 2.1.26.11. una serie de lineamientos mínimos para la gestión de PQRS, con el objetivo de garantizar que las comunidades organizadas de conectividad puedan atender de manera adecuada y eficiente las solicitudes de sus usuarios, asegurando así la transparencia y calidad en la prestación del servicio.

¹⁸ «USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones».

¹⁹ «ARTÍCULO 5. DEFINICIONES. (...) 3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario».

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 20 de 56
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En respuesta al comentario de **SOL MARINA DE LA ROSA** sobre el ámbito de aplicación del RPU, la CRC considera necesario aclarar que en la propuesta regulatoria se incluyó, en el artículo 2.1.1.1., la siguiente exclusión del régimen general «Para la relación entre asociado o usuario de televisión comunitaria y la comunidad organizada, así como entre asociado o usuario y la Comunidad Organizada de Conectividad en la prestación del servicio de internet fijo comunitario, aplican únicamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo».

Por lo anterior, los trámites mencionados en su comentario no son aplicables a la prestación del servicio de ICF, dado que esta modalidad de servicio cuenta con un marco regulatorio específico que atiende a su naturaleza particular.

Frente al comentario de **ETB**, en el que solicita que la obligación de no comercializar o revender el servicio por parte del usuario sea entendida como un incumplimiento de la COC, es necesario precisar que dicha restricción corresponde exclusivamente al usuario y no a la comunidad en su calidad de prestador del servicio.

En este sentido, si un asociado incurre en la reventa o comercialización del servicio, estaría vulnerando las condiciones bajo las cuales le fue otorgado el acceso al servicio de ICF, lo que facultaría a la COC para suspender o dar por terminada la prestación del servicio de manera unilateral. Por lo expuesto, no puede entenderse como un incumplimiento de la COC, ya que su rol es de PSICF y este se limita a garantizar el acceso bajo las condiciones establecidas en la regulación y en los estatutos o documentos equivalentes.

Finalmente, en relación con el comentario de **TELEFONICA** en el que señala que la exclusión del servicio de ICF del RPU puede afectar a los usuarios, la CRC precisa que esta decisión responde a la necesidad de establecer un marco normativo más flexible y acorde con la naturaleza comunitaria y sin ánimo de lucro de estos modelos de conectividad. Esta exclusión busca evitar cargas regulatorias excesivas, que podrían dificultar su operación y sostenibilidad.

No obstante, la regulación propuesta no deja desprotegidos a los usuarios. En la Sección 26 del Capítulo 1 del Título II de la regulación, se han definido disposiciones específicas que garantizan los derechos fundamentales de los asociados, tales como el acceso a información clara sobre el servicio, la posibilidad de presentar PQRS, la transparencia en las condiciones de prestación del servicio, entre otros.

2.2. Sobre las obligaciones en materia de reporte de información

ASOTIC

Indica que en los formatos T.1.1 y T.1.3, no se requieren la exclusión explícita de los PSICF, ya que la normativa específica claramente los servicios a los que aplica.

Señala que en el Formato T.1.3, destinado a servicios minoristas, no es clara la inclusión de la categoría «Comunidad Organizada de Conectividad» en el campo «Segmento – Estrato», ya que esta corresponde a una relación mayorista.

Destaca que el Formato T.1.10 busca recopilar datos clave sobre el servicio de ICF en Colombia, pero su utilidad depende de la precisión del reporte por parte de las COC. Menciona que para garantizar la calidad de la información, es crucial establecer mecanismos de validación y apoyo.

CLARO

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 21 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Considera que la reducción de la carga regulatoria para los PSICF no debe excluir el reporte de accesos, ingresos y tiempo de operación, ya que estos son requisitos mínimos para su acreditación y clave para prevenir fraudes. Propone establecer un mecanismo alternativo de verificación y una revisión estricta del cumplimiento de las obligaciones de los PSICF para garantizar transparencia y evitar abusos.

COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR

Solicitan aclarar si las Redes Comunitarias que utilizan Internet Satelital LEO forman parte del servicio de ICF. Indican que en el Formato T.1.10 se incluye la tecnología Satelital LEO en el campo «tecnología de acceso fijo a Internet», pero que no es claro si esta tecnología está efectivamente contemplada dentro del servicio de Internet Comunitario Fijo.

ETB

Propone eliminar la diferencia entre COC y PSICF de los formatos T.1.1 y T.1.3, ya que el proyecto de resolución los define como equivalentes, evitando así interpretaciones ambiguas.

Solicita no modificar el campo «segmento» del Formato T.1.3, para que los ISP discriminen los accesos asociados a los PSICF, ya que este tipo de usuario es considerado un cliente corporativo. Señala que esta información puede obtenerse a través del nuevo Formato T.1.10, lo que evita costos adicionales de desarrollo.

Propone que la CRC evalúe la adopción del nuevo formato simplificado para todos los operadores y no solo para las PSICF.

SOL MARINA DE LA ROSA

Sugiere permitir que el Formato T.1.10 pueda ser diligenciado por un tercero que asesore o apoye a las redes comunitarias. Para ello, solicita la inclusión de un párrafo en el artículo 7, estableciendo que, en el caso de las Redes Comunitarias, dicho formato puede ser diligenciado por entidades, ESALs u ONGs que las asesoren, o mediante asesoría gratuita brindada directamente por funcionarios del MinTIC.

OSCAR SÁNCHEZ

Señala que el monitoreo no debe convertirse en una carga para pequeños ISP y COC. Platea la implementación de un sistema de reportes escalonado, en el que la obligación de los PSICF de reportar información se active solo cuando estas comunidades alcancen un número mínimo de usuarios.

TELEFÓNICA

Indica que la simplificación regulatoria es clave para la eficiencia del sector, pero conlleva riesgos como: i) menor control de la CRC sobre la operación de los PSICF, ii) riesgo de subreporte de ingresos y usuarios por parte de PSICF, y iii) reducción de la transparencia en el mercado. Propone implementar mecanismos de monitoreo eficientes para mitigar tales riesgos.

TIGO

Manifiesta la necesidad de establecer un tiempo prudencial para implementar los desarrollos requeridos en las modificaciones de las obligaciones de reporte de la CRC. Propone modificar el artículo 11,

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 22 de 56
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

estableciendo un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la resolución para realizar los ajustes necesarios.

RESPUESTA CRC

Los comentarios recibidos sobre la obligación de reporte de información pueden agruparse en dos temáticas principales: i) Sobre las modificaciones propuestas respecto de los formatos T.1.1 y T.1.3, y ii) Sobre la propuesta de implementación del Formato T.1.10.

i) Sobre las modificaciones propuestas respecto de los formatos T.1.1 y T.1.3

En lo que respecta a los comentarios de **ASOTIC y ETB** sobre la modificación del campo «Segmento – Estrato» en el Formato T.1.3, es importante precisar que la relación entre el ISP y el PSICF es de naturaleza mayorista, como se explica en la sección 9 del documento soporte. En ese sentido, se comparte la preocupación de que la inclusión de la categoría «Comunidad Organizada de Conectividad» en dicho campo podría generar confusión sobre la relación de acceso, dado que el Formato T.1.3 está diseñado para reportar información de accesos y facturación de servicios minoristas.

Además, como señaló **ETB**, esta información ya se encuentra en el Formato T.1.10, el cual será de uso exclusivo para los PSICF e incluye el campo «Proveedor Mayorista», donde estos deben registrar el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que les suministra la conexión a internet.

Adicionalmente, los ISP deben reportar sus acuerdos con los PSICF mediante el Formato T.3.2 de «Acuerdos de Acceso o Interconexión», conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016. Este formato permite registrar los acuerdos suscritos, sus modificaciones y eventuales terminaciones, asegurando la disponibilidad de la información relevante sin necesidad de modificar el Formato T.1.3.

Por lo anterior, con el objetivo de evitar confusiones y reducir la carga de reportes para los ISP, esta Comisión acoge la propuesta de no modificar el campo «Segmento – Estrato» en el Formato T.1.3.

Con respecto al comentario de **ETB** en el que propone la eliminación de la diferenciación entre COC y PSICF en los formatos T.1.1 y T.1.3, se acoge la propuesta, ya que el proyecto de resolución los define como equivalentes y mantener esta distinción podría generar interpretaciones ambiguas. En consecuencia, se procederá a unificar ambas categorías bajo la denominación PSICF.

En lo que se refiere al comentario de **ASOTIC** sobre la nota de exclusión de las PSICF en la obligación de reporte de los formatos T.1.1 y T.1.3, esta Comisión considera que dicha exclusión es necesaria para evitar interpretaciones ambiguas, dado que el servicio de ICF se enmarca dentro la provisión de redes de redes y servicios de telecomunicaciones, según lo señala el artículo 2.2.26.1.3. del Decreto 1078 de 2015, modificado por el Decreto 1079 de 2023.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el párrafo transitorio del artículo 2.2.26.2.7. del Decreto 1079 del 2023, establece que los PSICF deben reportar los formatos T.1.1 y T.1.3. No obstante, el presente proyecto regulatorio en el documento de soporte determina que las PSICF solo deben reportar el formato único del servicio de ICF «T.1.10», eliminando la obligación de reportar los formatos T.1.1 y T.1.3. Por ello, la inclusión de la referida nota es necesaria para garantizar mayor claridad en la obligación del reporte de los mencionados formatos.

ii) Sobre la propuesta de implementación del Formato T.1.10.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 23 de 56
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Frente al comentario de **COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR** sobre la revisión del campo de tecnología en el formato T.1.10, es importante aclarar que este campo se refiere a la tecnología de conexión utilizada por el PSICF para brindar acceso a sus miembros, es decir, la tecnología de última milla. Por lo tanto, se precisa que la tecnología LEO (Low Earth Orbit) si bien se contempla dentro de las tecnologías de acceso que pueden reportar los proveedores de internet en el formato T.1.3, no se considera pertinente incluir en el nuevo formato T.1.10, dado que los PSICF no son proveedores de servicios satelitales.

En este sentido, y en concordancia con el comentario recibido, esta Comisión revisó el campo de tecnología para garantizar que solo incluya las opciones aplicables a la conexión de última milla. Como resultado, se realizaron los siguientes ajustes en los campos y opciones:

Tecnología de acceso fijo a Internet. Tipo de tecnología usada para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo: xDSL, Cable, WiFi, WiMAX, Fiber To The Home, (FTTH), FWA (4G,5G), otras tecnologías inalámbricas y otras tecnologías fijas.

En lo que respecta al comentario de **SOL MARINA DE LA ROSA**, en el que sugiere incluir la posibilidad de delegar el diligenciamiento del Formato T.1.10 a un tercero, la CRC considera necesario precisar, en primer lugar, que la regulación expedida en el marco de sus competencias está dirigida a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, como es el caso de los PSICF.

Si bien la comunidad puede delegar el diligenciamiento a un tercero, lo hará bajo su propia responsabilidad. No obstante, dicha delegación no exime al PSICF de garantizar la correcta y oportuna presentación del Formato T.1.10, siendo responsable de cualquier error, omisión o inconsistencia en la información reportada.

En lo que corresponde a los comentarios de **OSCAR SÁNCHEZ**, y **ETB** sobre la necesidad de establecer un tiempo prudencial para el inicio de las obligaciones de reporte ante la CRC, esta Comisión considera que el Formato T.1.10 es esencial para el control y la habilitación de los PSICF. Por ello, una vez entre en vigencia la presente resolución, será necesario contar con la información del segundo trimestre de 2025 en el tercer trimestre del mismo año, garantizando así un seguimiento estricto del servicio de ICF.

Asimismo, es importante señalar que la flexibilización de la carga regulatoria para los PSICF debe implementarse con celeridad. En este sentido, dado que estos proveedores ya no están obligados a reportar los formatos T.1.1 y T.1.3, el mecanismo de recolección de información sobre sus ingresos y accesos debe entrar en vigencia de manera simultánea para asegurar la continuidad del monitoreo de información.

En lo que respecta a la sugerencia de **ETB** de implementar el Formato T.1.10 para todos los operadores y no solo para las PSICF, es importante precisar que el objetivo y alcance del presente proyecto regulatorio se limita a implementación de medidas para facilitar el desarrollo del servicio de ICF, de acuerdo con las particularidades que presentan los PSICF. Por tanto, no es factible analizar o acceder a la propuesta de **ETB**.

En cuanto a los comentarios de **ASOTIC**, **OSCAR SÁNCHEZ**, **CLARO** y **ETB** sobre la necesidad de implementar mecanismos de seguimiento y validación de la información reportada, esta Comisión reconoce la importancia de garantizar la precisión y confiabilidad de los datos reportados por los PSICF.

En este sentido, y conforme a las mesas de trabajo adelantadas con MinTIC, se identificó la necesidad de una mayor desagregación geográfica para la ruralidad en el Formato T.1.10. Por tanto, se incluyó el

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 24 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

campo «Código Vereda» para identificar las veredas²⁰ en las zonas rurales, lo que permitirá un seguimiento más preciso de la prestación del servicio en estas zonas, facilitando la identificación de las áreas donde opera cada PSICF.

Por tanto, se incluyó en el Formato T.1.10, el siguiente campo:

Código vereda²¹: Este campo corresponde al código asignado por el DANE para la identificación de las veredas. Este código puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/nivel-referencia-veredas/>

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 «(Clase)» se selecciona la opción 3 -rural disperso. En caso de no aplicar, se deberá registrar el número «99».

En caso de que no exista un código asignado para la vereda, registre el valor «98».

Finalmente, es importante precisar que la información recolectada por medio del Formato T.1.10 permitirá que el regulador, junto con las entidades de vigilancia y control, realicen el seguimiento adecuado para garantizar que los PSICF cumplan con los criterios establecidos por el Decreto 1079 del 2023.

2.3. Sobre la obligación del uso de un modelo de contrato en los acuerdos mayoristas entre ISP y los PSICF

ANDESCO

Señala que la imposición de un modelo de contrato único entre ISP y PSICF restringe la flexibilidad en la negociación y aumenta la carga regulatoria del sector. Indica que, al tratarse de una relación mayorista, las condiciones deberían ajustarse a las particularidades de cada acuerdo en lugar de ser estandarizadas. Menciona que algunos aspectos del contrato, como la fijación de fechas de pago rígidas, la renovación automática y la compensación obligatoria por fallas, no están adecuadamente justificadas y pueden generar impactos negativos. También plantea que en la fijación de tiempos de atención de fallas se deberían considerar las dificultades operativas en zonas rurales. Indica que los PSICF deben tener límites claros en la prestación del servicio, evitando la reventa o la interconexión con otros operadores.

Manifiesta que garantizar un acceso mayorista equitativo no debe implicar la fijación de tarifas que no reflejen los costos reales del servicio. Indica que los ISP deben tener libertad para negociar precios y condiciones, evitando restricciones que desincentiven la inversión en infraestructura. También advierte sobre el riesgo de establecer condiciones que impongan exclusividad o favorezcan a ciertos actores, generando distorsiones en la competencia. Menciona que cualquier regulación en esta materia debe priorizar la sostenibilidad del servicio y la viabilidad comercial de los operadores mayoristas.

²⁰ Según el DANE, una vereda es división territorial rural establecida por acuerdo municipal, conformada por una comunidad con proximidad de residencia, sentido de pertenencia e identidad común. Se delimita por accidentes geográficos y vías principales. No cumple con los criterios de vecindad para ser considerada un centro poblado.

²¹ Tomado de la capa de referencia de veredas de Colombia versión 2024 en formato shapefile. Contiene atributos como el código DANE del municipio, el código de la vereda y el nombre de la vereda aportado por las entidades públicas y privadas que participaron en la realización del trabajo. Se realizó un proceso de depuración de polígonos de veredas "Sin Nombre" con los EOT, PBOT y POT Municipales.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 25 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Plantea que, en lugar de un contrato único, se debería aplicar la regulación vigente en materia de acceso, que ya permite la libre negociación y resolución de disputas. Indica que, en el caso de mantener el modelo de contrato, se debe introducir mayor flexibilidad en los términos contractuales (por ejemplo, que la renovación no sea automática, que los tiempos de atención de fallas sean negociables según la ubicación y que se puedan pactar periodos de permanencia mínima y penalidades por terminación anticipada), permitiendo que ISP y PSICF acuerden condiciones según sus necesidades. Finalmente, enfatiza la importancia de asegurar que las tarifas mayoristas sean justas y basadas en costos eficientes, evitando intervenciones que puedan afectar la dinámica del mercado.

ASOTIC

Manifiesta que la clasificación de la relación entre ISP y PSICF como acceso mayorista podría generar implicaciones regulatorias no previstas, asignando a los ISP responsabilidades similares a las de un carrier. Expone que esta categorización no es clara, ya que en algunos aspectos se trata la prestación del servicio como minorista y en otros como mayorista, lo que podría afectar la regulación aplicable a los ISP y generar inconsistencias.

Sostiene que la obligatoriedad del modelo de contrato único es excesivamente rígida y restringe la autonomía de negociación, dado que cada acuerdo mayorista tiene particularidades que requieren flexibilidad, como la tecnología utilizada, la ubicación y el volumen de tráfico. Advierte que un contrato estandarizado podría no adaptarse a todas las situaciones y que la falta de flexibilidad podría generar ineficiencias, limitar la innovación y reducir el interés de los operadores en contratar con PSICF si el contrato no se ajusta a su modelo de negocio.

Propone que, en lugar de imponer un contrato único con condiciones inmodificables, se establezcan lineamientos generales que garanticen transparencia y equidad, permitiendo a las partes negociar términos específicos según sus necesidades.

Indica que es necesario evitar regulaciones que desincentiven la participación de los ISP en la provisión del servicio mayorista y destaca la importancia de mantener un marco normativo que facilite la expansión de la conectividad sin generar barreras innecesarias.

CLARO

Sugiere incluir la obligación de constituir una garantía que respalde las obligaciones derivadas de la relación de acceso. En este sentido, recomienda incorporar dicha disposición en la minuta contractual, siguiendo el mismo criterio aplicado actualmente a todas las relaciones de acceso, uso e interconexión.

COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR

Destacan la importancia de regular «el contrato para la provisión del servicio de Internet de los ISP que le proveen el servicio a las redes privadas comunitarias», por cuanto este sí sería un aspecto importante para la conectividad a las redes de Internet. Consideran fundamental que los ISP tengan la obligación de ofrecer precios y condiciones mayoristas no discriminatorios a las COC, en lugar de sólo venderles a precios minoristas.

Respecto de la cláusula segunda del modelo de contrato, que trata sobre «condiciones generales de prestación del servicio» precisa que se debe especificar en el inciso 6 (i) el costo ofrecido por Mb de bajada, (ii) si es simétrico y dedicado o compartido, o (iii) la velocidad de subida si no es simétrico.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 26 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



ETB

Expone que la imposición del modelo de contrato único no tiene una justificación clara y representa una intervención innecesaria en la relación entre ISP y PSICF. Indica que no se han identificado barreras contractuales significativas que hagan necesaria esta regulación y que la normativa vigente ya permite la libre negociación entre las partes. Además, señala que la CRC no ha realizado un análisis detallado sobre la efectividad del marco regulatorio actual y que ya existen redes comunitarias en operación bajo este esquema, lo que demuestra que no ha sido un obstáculo para la formalización de acuerdos. Considera que imponer condiciones estandarizadas en un mercado con dinámicas diversas puede generar rigideces que dificulten la prestación del servicio en lugar de facilitarla.

Manifiesta que la diversidad tecnológica y operativa del servicio de Internet Comunitario Fijo no ha sido considerada en la propuesta regulatoria. Señala que cada comunidad tiene necesidades y condiciones particulares que requieren esquemas contractuales flexibles. Argumenta que un modelo de contrato único no permite adaptar los términos a realidades específicas, lo que podría generar barreras para la expansión del servicio en zonas rurales y apartadas.

Advierte que los criterios utilizados para evaluar las alternativas regulatorias estuvieron mal ponderados y que los costos y el incentivo para los ISP fueron subestimados en la evaluación de la propuesta. Indica que se dio mayor importancia a la claridad en la negociación y a la oportunidad de la información, en lugar de enfocarse en la reducción efectiva de barreras para los PSICF. Además, explica que la regulación debería priorizar la eliminación de obstáculos reales en lugar de crear nuevos requisitos que puedan generar costos adicionales o desincentivar la provisión del servicio mayorista. Resalta que las redes comunitarias dependen completamente de la provisión del servicio mayorista y que, si la regulación impone condiciones que hacen menos atractivo este negocio para los ISP, podría afectar la viabilidad del modelo.

Propone que, en lugar de un contrato único, se mantenga la regulación vigente sobre acceso, que ya permite la libre negociación y prevé mecanismos eficientes de resolución de disputas. Sin embargo, si la CRC decide mantener el contrato modelo, recomienda que se introduzcan mecanismos de flexibilidad en su aplicación, permitiendo a ISP y PSICF ajustar términos como plazos de pago, permanencia mínima y condiciones de atención de fallas según sus necesidades operativas y comerciales.

KALU TELECOMUNICACIONES

Señala que el uso de infraestructura de operadores privados por parte de redes comunitarias puede representar tanto una oportunidad de colaboración como un riesgo si no se regulan adecuadamente los términos de uso y compensación. Propone que, en caso de establecer la obligación de compartir infraestructura, se garanticen acuerdos comerciales justos para evitar que los operadores privados terminen subsidiando a las redes comunitarias sin recibir una contraprestación adecuada. Asimismo, plantea que, si las redes comunitarias requieren acceso a infraestructura de los ISP, se debe regular la tarifa de interconexión o acceso para asegurar condiciones justas y equilibradas en el mercado.

OSCAR SÁNCHEZ

Señala que, aunque la CRC no regula directamente las tarifas, es fundamental evitar mecanismos que indirectamente distorsionen los precios y afecten la competencia. Advierte que una regulación excesiva puede desincentivar la inversión en infraestructura, reducir la innovación y deteriorar la calidad del servicio, ya que los operadores necesitan recuperar costos y mantener márgenes de rentabilidad.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 27 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Manifiesta que las tarifas deben ser determinadas por la competencia y no por intervención regulatoria, permitiendo ajustes según la demanda y la inversión en infraestructura. Indica que un mercado con precios flexibles incentiva el crecimiento del sector y la modernización del servicio, mientras que restricciones tarifarias podrían frenar su evolución. Considera que el papel del regulador debe centrarse en garantizar condiciones de competencia equitativas sin imponer límites que afecten el desarrollo del mercado.

Menciona que, aunque el modelo de contrato único aporta transparencia, equidad y seguridad jurídica, su implementación no debe convertirse en una barrera que limite la competencia o la innovación en el sector. Destaca que este contrato debe funcionar como un marco general de derechos y obligaciones, asegurando condiciones básicas homogéneas sin imponer rigideces que dificulten la adaptación a distintos modelos de negocio.

Señala que la flexibilidad en la aplicación del contrato es clave para que los operadores puedan diferenciarse mediante estrategias comerciales, innovaciones tecnológicas o esquemas operativos ajustados a las necesidades del mercado. Propone que el modelo de contrato único permita ajustes que consideren las particularidades geográficas, tecnológicas y económicas de cada operación.

SOL MARINA DE LA ROSA

Frente a la obligación de «Aplicar las restricciones de acceso a sitios web exigidas por la ley» que se establece para el ISP en el Modelo de Contrato Único, considera que debe agregarse que «en caso de que en virtud de investigaciones de la autoridad de Vigilancia y Control por estas razones (se arguyen como obligaciones legales de los PRST), deberá vincularse a las mismas al Proveedor del Servicio de Internet a los Proveedores de Servicio de Internet Comunitario Fijo y responsabilizarlos de las eventuales penalizaciones que se impongan».

Al respecto, argumenta que según concepto de MinTIC, todos los PRST que prestan Internet son destinatarios de estas obligaciones y no los verdaderos ISP que proveen los Accesos Mayoristas y en ese sentido, se han impuesto onerosas penalizaciones, sin vincular a las investigaciones a los proveedores mayoristas como responsables solidarios.

TELEFÓNICA

Manifiesta que la imposición de un contrato único para el acceso mayorista podría restringir la flexibilidad en la negociación entre ISP y PSICF, lo que desincentivaría la inversión en infraestructura. Señala que un contrato rígido limitaría la capacidad de los ISP para diseñar ofertas adaptadas a las necesidades de cada PSICF, además de generar riesgos legales y operativos que podrían afectar la continuidad del servicio. También considera que la medida podría llevar a una sub-remuneración de costos e inversiones, lo que afectaría la sostenibilidad del servicio mayorista y desincentivaría la expansión de redes.

Propone que en lugar de un modelo de contrato único se establezcan lineamientos generales que promuevan la transparencia y eficiencia en las negociaciones, permitiendo cierta flexibilidad en la estructuración de los contratos.

TIGO

Propone que en la cláusula de obligaciones de la comunidad se incluya la exigencia de una garantía a favor del operador de red para mitigar riesgos por impago. Sugiere que esta garantía se establezca en la Oferta Básica de Interconexión (OBI) de los proveedores de red, con un período mínimo de tres

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 28 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

meses y renovación obligatoria. Alternativamente, plantea la posibilidad de incluir parágrafos en el contrato que permitan la suspensión inmediata del servicio en caso de mora en el pago.

En cuanto a la cláusula de terminación del contrato, recomienda establecer un período de permanencia mínima de un año y ajustar los términos para que el proveedor pueda suspender y terminar el contrato de forma unilateral e inmediata en caso de incumplimiento en el pago del servicio. También sugiere que la comunidad sea responsable de notificar y atender a los usuarios ante la interrupción del servicio derivada de la terminación del contrato.

Propone que se contemple la constitución de garantías bancarias para cubrir las obligaciones de pago y que se asigne un presupuesto dentro de los proyectos estatales para garantizar estas obligaciones cuando haya financiación pública.

Finalmente, señala que la regulación no establece un período de permanencia mínima, lo que podría desincentivar la provisión del servicio mayorista. Argumenta que los proveedores de red requieren estabilidad contractual para recuperar las inversiones necesarias en el despliegue de infraestructura y que permitir la terminación del contrato sin restricciones podría generar pérdidas económicas para los operadores.

RESPUESTA CRC

Los comentarios relacionados con la propuesta de implementar un Modelo de Contrato Único para la suscripción de acuerdos mayoristas entre ISP y PSICF pueden agruparse en cinco grandes temáticas: (i) la relación entre ISP y PSICF, (ii) la necesidad de intervención en la relación mayorista, (iii) desacuerdo con la medida, (iv) tarifas mayoristas y (v) propuestas de alternativas de solución alternas. A continuación, se desarrolla cada una de estas temáticas:

(i) Sobre la relación entre el ISP y el PSICF

Con respecto al comentario de **ASOTIC** en el que señala que la clasificación de la relación ISP-PSICF como acceso mayorista podría generar implicaciones regulatorias no previstas, asignando a los ISP responsabilidades similares a las de un Carrier, así como su preocupación por la falta de claridad en esta categorización y las posibles inconsistencias regulatorias, es importante recordar que dentro del Artículo 2.2.26.1.2. del Decreto 1078 de 2015 (adicionado por el Decreto 1079 de 2023) se define el servicio de ICF como «el servicio público de acceso a Internet fijo residencial minorista provisto, sin ánimo de lucro, por la comunidad organizada de conectividad a sus asociados, (...)», que el Artículo 2.2.26.1.3. del mismo decreto señala que los PSICF son una «Comunidad Organizada de Conectividad proveedora del servicio de Internet comunitario fijo (...)» y que «la provisión del servicio de internet comunitario fijo residencial se enmarca como provisión de redes y servicios de telecomunicaciones», lo que claramente indica que los PSICF son proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST).

Ahora bien, la relación entre dos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, para el caso que nos ocupa un ISP y un PSICF, se enmarca dentro de una relación de acceso mayorista, en la que el primer proveedor pone a disposición del segundo proveedor recursos físicos o lógicos de su red para la prestación del servicio de internet.

Esta situación ha sido ampliamente explicada en los documentos de formulación y soporte del presente proyecto regulatorio, en los cuales se ha señalado que la categorización de la relación ISP-PSICF como acceso mayorista no responde a una nueva definición regulatoria, sino que se deriva del marco normativo aplicable a los PSICF, conforme a su reconocimiento como PRST en la normativa vigente.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 29 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

(ii) Sobre la necesidad de intervención en la relación mayorista

En lo que se refiere a los comentarios de **ETB**, en los que menciona que no se han identificado barreras contractuales significativas que justifiquen la regulación, que la normativa vigente ya permite la libre negociación entre ISP y PSICF y que la CRC no ha demostrado que haya fallas en la regulación actual que justifiquen una intervención adicional, se precisa que en la sección 7.5 del documento soporte se identificaron dificultades en la provisión mayorista del servicio de Internet a los PSICF, particularmente en zonas rurales donde la oferta de ISP es limitada. Se evidenció que los PSICF pueden enfrentar barreras en el acceso a información clara sobre precios y condiciones del servicio mayorista, lo que afecta su capacidad de negociación y sostenibilidad en el mercado.

Asimismo, en la sección 9.4 del documento soporte se analizó la relación de acceso mayorista entre ISP y PSICF y se determinó que, si bien la regulación actual permite la negociación de acuerdos, existen riesgos de asimetrías de información y condiciones desiguales en la contratación. Para mitigar estas dificultades y garantizar un acceso equitativo a la oferta mayorista, la CRC evaluó distintas alternativas de intervención y planteó al sector la implementación de un modelo de contrato único como un mecanismo para proporcionar claridad en las condiciones esenciales del acceso mayorista, sin restringir la posibilidad de que las partes pacten términos adicionales conforme a sus necesidades y a la regulación vigente.

Adicionalmente, frente a la observación de **ETB** en la que señala que «la regulación propuesta parece basarse en una percepción subjetiva más que en datos concretos que evidencien una problemática real» es importante recordar que el Decreto 1079 de 2023 encomienda a la CRC evaluar la necesidad de establecer medidas regulatorias que promuevan condiciones adecuadas de calidad, seguridad de la red y protección a los usuarios para la provisión del servicio y que en este contexto, la propuesta regulatoria de intervención de la relación mayorista ISP-PSICF no se basa exclusivamente en la percepción de una organización sobre la falta de reconocimiento de las redes comunitarias, sino en un análisis integral de las condiciones regulatorias vigentes y de la necesidad de establecer medidas específicas para garantizar la sostenibilidad y desarrollo de los PSICF. Como se señala en el documento soporte, la regulación vigente no contempla con claridad las particularidades de la prestación del servicio de ICF, lo que podría generar barreras de acceso y dificultades operativas para estos nuevos actores.

(iii) Sobre las manifestaciones de desacuerdo con la medida propuesta

En lo que respecta a los comentarios de **ANDESCO, ASOTIC, ETB y TELEFÓNICA** en los que señalan que el contrato de modelo único restringe la flexibilidad en la negociación y aumenta la carga regulatoria, que desconoce las particularidades de cada acuerdo y puede generar barreras para la expansión del servicio en zonas rurales y apartadas, y que algunos aspectos regulados como fechas de pago rígidas, renovación automática y compensación obligatoria no están adecuadamente justificados, se precisa que en la sección 9.4 del documento soporte se explica que el modelo de contrato propuesto tiene como objetivo principal brindar transparencia en la información y establecer condiciones básicas homogéneas que reduzcan las asimetrías en la negociación entre ISP y PSICF.

En esta misma sección se aclara que el modelo del contrato no pretende eliminar completamente la flexibilidad en la negociación, pues contempla un espacio para que las partes incluyan condiciones específicas adicionales según sus necesidades particulares, siempre que estas no contradigan lo esencial definido en el modelo. Así, aunque el contrato establece lineamientos básicos, las particularidades técnicas y operativas propias de cada zona o situación específica pueden ser consideradas mediante condiciones adicionales pactadas entre las partes.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 30 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ahora bien, respecto a las preocupaciones sobre aspectos específicos como fechas de pago, renovación automática y compensación obligatoria, se señala que estas condiciones fueron establecidas con el fin de ofrecer claridad y protección mínima a las partes involucradas, especialmente en contextos donde la negociación podría ser desigual por la posición dominante contractual de los ISP frente a los PSICF. Sin embargo, como se explica más adelante son aspectos susceptibles de revisión a través de la incorporación de otra alternativa regulatoria.

En relación con los comentarios realizados por **ETB** y **OSCAR SÁNCHEZ**, en los que **ETB** señala que las redes comunitarias dependen completamente de la provisión mayorista y que una regulación que imponga condiciones poco atractivas para los ISP podría afectar la viabilidad del modelo, mientras que **OSCAR SÁNCHEZ** advierte que un modelo de contrato único no debe convertirse en una barrera para la competencia y la innovación, además de señalar que una intervención excesiva podría desincentivar la inversión en infraestructura y reducir la innovación en los modelos de negocio, se precisa que, tal como lo expone la sección 7.5 del documento soporte, actualmente existen barreras relacionadas con la transparencia y claridad de la información disponible para los PSICF, lo que limita su capacidad negociadora y competitiva.

En consecuencia, la propuesta regulatoria no busca afectar negativamente la competencia, la inversión o la innovación; por el contrario, pretende establecer un marco claro que promueva acuerdos equilibrados y sostenibles entre las partes, manteniendo la posibilidad de acordar términos adicionales según sus particularidades técnicas y operativas. Adicionalmente, la discusión de esta medida regulatoria con el sector permite validar o ajustar la propuesta, con el fin de preservar un equilibrio adecuado entre los diferentes objetivos del regulador, como son la promoción de la competencia, la inversión y la innovación en el sector.

En lo que respecta a las observaciones de **ETB** sobre la evaluación multicriterio, donde cuestiona la alta importancia dada al criterio de «Oportunidad de la información», entendido como el grado en que la alternativa permite poner oportunamente a disposición información sobre el negocio jurídico, y sobre lo cual solicita claridad sobre quién sería el destinatario de esta información, se precisa que dicho criterio hace referencia a la disponibilidad oportuna de información clara para los PSICF, con el fin de reducir asimetrías en el proceso de negociación con los proveedores mayoristas.

Respecto al cuestionamiento que hace **ETB** sobre la poca relevancia asignada a los criterios de «Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP» y «Costos de implementación por parte del ISP», se indica que, según lo expuesto en la sección 9.4 del documento soporte, estos criterios fueron considerados y ponderados de acuerdo con los objetivos principales del proyecto regulatorio, orientados especialmente a reconocer las condiciones particulares que presentan los PSICF. La ponderación busca reflejar la necesidad de facilitar la transparencia y equidad en la negociación mayorista, aspecto fundamental para garantizar la sostenibilidad y desarrollo del servicio comunitario fijo, especialmente en zonas rurales o apartadas.

En todo caso, tal como se explica más adelante, a partir de las observaciones recibidas de parte de los diferentes agentes respecto al posible desincentivo que podría generar la implementación del modelo de contrato único para que los proveedores mayoristas provean el servicio de internet a los PSICF, especialmente por algunas condiciones específicas incluidas en dicho modelo de contrato, esta Comisión realizó una nueva ponderación de los criterios empleados en la evaluación multicriterio e incorporó nuevas propuestas de alternativa. Lo anterior, con el propósito de asegurar que dicha evaluación refleje adecuadamente los efectos sobre la decisión de los ISP de ofrecer el servicio, así como las particularidades operativas y comerciales del mercado.

(iv) Sobre las tarifas mayoristas

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 31 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR indican que los ISP deben ofrecer tarifas mayoristas justas y no discriminatorias a las redes comunitarias. Por su parte, **OSCAR SÁNCHEZ** señala que se deben evitar restricciones regulatorias que distorsionen los precios o afecten la competencia, sugiriendo que sean determinados por el mercado. Por otro lado, **KALU TELECOMUNICACIONES** propone que, en el caso que las redes comunitarias requieran acceso a infraestructura, se regule la tarifa de acceso para asegurar condiciones justas y equilibradas.

En atención a este grupo de comentarios se precisa que, conforme a lo señalado en la sección 9.4 del documento soporte, la propuesta regulatoria no busca establecer tarifas específicas ni restricciones regulatorias que puedan distorsionar los precios o afectar la competencia. Por el contrario, se pretende garantizar transparencia en la provisión mayorista del servicio, asegurando que los proveedores informen claramente a los PSICF sobre las características, condiciones y precios del servicio ofrecido. La intervención regulatoria propuesta busca reducir asimetrías de información y facilitar que los PSICF puedan acceder a ofertas mayoristas claras, detalladas y no discriminatorias.

En lo que respecta a los comentarios de **KALU TELECOMUNICACIONES**, en los cuales plantea que, en caso de establecer la obligación de compartir infraestructura, se regule la tarifa para asegurar condiciones justas y equilibradas, se aclara que la propuesta regulatoria del modelo de contrato único constituye una medida complementaria al Régimen de Acceso, Uso e Interconexión establecido en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016. En este sentido, las condiciones regulatorias vigentes sobre acceso a infraestructura, incluyendo los precios regulados por su uso, permanecen inalteradas y continúan siendo plenamente aplicables en aquellos casos en que un PSICF utilice infraestructura de un PRST.

(v) Sobre las propuestas de alternativas de solución alternas

Dentro de los comentarios sobre la medida de implementación de un modelo de contrato para la suscripción de acuerdos mayoristas entre proveedores del servicio de Internet y PSICF se identifican tres propuestas de parte de los diferentes agentes:

- (i) **ANDESCO** y **ETB** señalan que es pertinente mantener la normativa vigente, dado que permite la libre negociación y cuenta con mecanismos eficientes para la resolución de controversias.
- (ii) **ASOTIC** y **TELEFÓNICA** proponen que, en lugar de un contrato único con condiciones inmodificables, se establezcan lineamientos generales que permitan transparencia y equidad, pero con flexibilidad en la negociación de términos específicos; a su vez, **OSCAR SÁNCHEZ** propone que el contrato único funcione como un marco general de derechos y obligaciones, asegurando condiciones básicas homogéneas sin imponer rigideces que dificulten la adaptación a distintos modelos de negocio.
- (iii) Respecto del contenido del modelo de contrato **ANDESCO**, **ETB** y **TIGO** señalan que se deben permitir ajustes contractuales como la eliminación de la renovación automática, la negociación de los tiempos de atención de fallas y la posibilidad de pactar períodos de permanencia mínima y penalidades por terminación anticipada. **TIGO** y **CLARO** proponen incluir algún tipo de garantía a favor del proveedor mayorista. **TIGO** también plantea que se permita la suspensión inmediata del servicio en caso de mora en el pago. **SOL MARINA DE LA ROSA** precisa que se debe agregar que, en caso de investigaciones de la autoridad de vigilancia y control sobre restricciones de acceso a sitios web, se vincule también a los PSICF y no solo a los mayoristas. **COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR** proponen que se especifique con mayor claridad los costos de acceso mayorista, incluyendo el costo por Mb de bajada, si el servicio es simétrico o compartido, y la velocidad de subida si no es simétrico. **KALU TELECOMUNICACIONES** manifiesta que el uso de

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 32 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

infraestructura de operadores privados por parte de redes comunitarias representa tanto una oportunidad de colaboración como un riesgo, si no se regulan adecuadamente los términos de uso y compensación.

A partir de las preocupaciones y propuestas manifestadas por los diferentes agentes sobre la implementación del modelo de contrato único, así como de las observaciones relacionadas con la flexibilidad necesaria en la negociación, la adaptación a distintos modelos de negocio y la pertinencia de excluir o modificar algunas cláusulas específicas, así como las observaciones en relación con el proceso de desconexión que se analizan en la sección 2.4 del presente documento, la CRC reconoce la importancia de reevaluar la propuesta inicialmente planteada.

En consecuencia, la CRC realizó una nueva iteración en la evaluación de alternativas regulatorias. Con este propósito, se han efectuado ajustes específicos al modelo de contrato originalmente propuesto, buscando mayor flexibilidad y adaptación a las particularidades operativas y comerciales de los proveedores mayoristas y los PSICF. Adicionalmente, se han incorporado dos nuevas alternativas regulatorias que también permiten equilibrar la relación mayorista los proveedores de Internet y los PSICF, reconocen las características y particularidades del servicio de ICF: Alternativa 4. Modelo de Contrato con cláusula de permanencia y sin compensación por falta de disponibilidad del servicio, en el que se incorporan las propuestas planteadas por **ANDESCO, ETB y TIGO, COLNODO – DEJUSTICIA – ISUR y KALU TELECOMUNICACIONES** y Alternativa 5. Lineamientos generales para suscripción de acuerdos entre proveedores del servicio de Internet y PSICF, que corresponde a las propuestas planteadas por **ASOTIC, TELEFÓNICA y OSCAR SÁNCHEZ**.

En lo que respecta a la propuesta de **SOL MARINA DE LA ROSA** de incluir en el contrato una disposición para que, en caso de investigaciones de la autoridad de vigilancia y control sobre restricciones de acceso a sitios web, se vincule también a los PSICF y no solo a los proveedores mayoristas del servicio de Internet, esta Comisión no lo considera pertinente. Si bien la responsabilidad de aplicar dichas restricciones recae en todos los PRST, incluidos los PSICF, el modelo de contrato busca que esta obligación sea asumida por el ISP, dado su mayor conocimiento técnico, capacidades operativas y relacionamiento con otros PRST de mayor tamaño. De esta manera, se reconoce la realidad operativa de los PSICF, incluyendo sus limitaciones técnicas para la implementación de estas medidas.

Finalmente, en lo que corresponde a la propuesta de **CLARO y TIGO** de adicionar dentro del contrato algún tipo de garantía a favor del ISP, se precisa que este es un aspecto que pueden incluir los PRST dentro del contrato en el espacio destinado para tal fin. Al respecto, es pertinente señalar que la constitución de la garantía puede ser solicitada por el proveedor que otorga el acceso, conforme al artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En ese sentido, la constitución de garantías para el acceso a la infraestructura es de libre negociación entre las partes.

Por esta razón, no se incorpora la garantía como una medida obligatoria dentro de las alternativas del modelo de contrato, ya que su constitución dependerá de la negociación entre las partes y de la capacidad de la comunidad. En ese sentido, será el PSICF quien determine, según sus posibilidades, la garantía que puede ofrecer, la cual podría ser el pago anticipado de los costos de acceso.

2.3.1 Evaluación iterativa

2.3.1.1. Alternativas a evaluar

De acuerdo con lo expuesto previamente, es necesario evaluar la pertinencia de incorporar medidas regulatorias que transparenten la información en la relación del proveedor del servicio de Internet y el PSICF, y que incentiven a los ISP a ofrecer y proveer el servicio de internet a los PSICF y a su vez

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 33 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

faciliten la suscripción de los acuerdos mayoristas entre esos dos tipos de PRST. En ese sentido, las alternativas a evaluar en esta nueva iteración son:

Situación identificada	Asimetría en la relación mayorista entre el proveedor del servicio de Internet y la COC.
Relación con el problema	La regulación relacionada con el acceso, uso e interconexión, establecida en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 no contempla las características y particularidades de la prestación del servicio de ICF establecidas por el Decreto 1079 de 2023.
Alternativa 1: Statu quo	Aplicación de la regulación vigente en materia de «Acceso» establecida en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, en la relación mayorista entre el proveedor del servicio de Internet y el PSICF.
Alternativa 2: Oferta Básica para la provisión del servicio de Internet a PSICF.	<p>Adicionar dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, la obligación para los proveedores del servicio de Internet de disponer de una Oferta Básica para proveer el servicio a los PSICF.</p> <p>Las ofertas deberán ser remitidas a la CRC y serán publicadas en la página web de esta Comisión para consulta de cualquier PSICF.</p> <p>Adicionalmente, se excluye a los proveedores mayoristas de la obligación de reportar los acuerdos que suscriban con PSICF.</p>
Alternativa 3: Contrato modelo para la provisión del servicio de Internet a PSICF 1.	<p>Adicionar una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, para incluir la obligación para los proveedores mayoristas de utilizar un modelo de contrato tipo para la provisión del servicio de Internet a PSICF y exceptuar a estos acuerdos de la aplicación de los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionados con la desconexión de servicio.</p> <p>Este modelo de contrato incluye la obligación de compensación por falta de disponibilidad del servicio y establece requisitos mínimos para la atención de fallas. No contempla un periodo de permanencia mínima.</p> <p>En esta alternativa, se mantiene la obligación para los ISP de reportar los acuerdos de acceso que suscriban los proveedores con los PSICF.</p>
Alternativa 4: Contrato modelo para la provisión del servicio de Internet a PSICF 2.	<p>Adicionar una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, para incluir la obligación para los proveedores mayoristas de utilizar un modelo de contrato tipo para la provisión del servicio de Internet a PSICF y exceptuar a estos acuerdos de la aplicación de los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionados con la desconexión de servicio.</p> <p>Este modelo de contrato incluye un periodo de permanencia mínima. No contempla la obligación de compensación por falta de disponibilidad del servicio, así como tampoco requisitos mínimos para la atención de fallas.</p> <p>En esta alternativa, se mantiene la obligación para los ISP de reportar los acuerdos de acceso que suscriban los proveedores con los PSICF.</p>
Alternativa 5: Lineamientos generales para la suscripción de acuerdos mayoristas entre los proveedores del servicio de Internet y PSICF	Adicionar una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, para incluir las condiciones mínimas que deben tener en cuenta los proveedores del servicio de Internet en las ofertas y contratos referentes a la provisión del servicio al PSICF. Se exceptúa a estos acuerdos entre el proveedor mayorista y PSICF de la aplicación del artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionados con la desconexión del servicio.

	En esta alternativa, se mantiene la obligación para los proveedores mayoristas de reportar los acuerdos de acceso que suscriban con los PSICF.
--	--

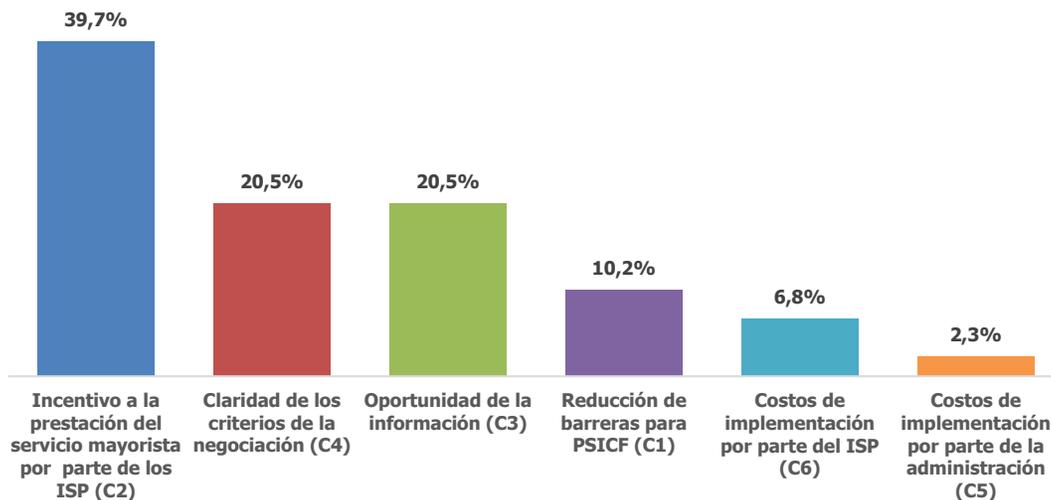
Las alternativas 1 y 2 corresponden a las descritas en la sección 9.4.1 del documento soporte del presente proyecto regulatorio. Las alternativas 3, 4 y 5 se describen en los Anexos 1, 2 y 3 del presente documento, respectivamente.

2.3.1.2. Criterios de evaluación

La presente iteración del proceso de evaluación de alternativas se adelantó frente al mismo conjunto de criterios y subcriterios bajo los cuales se realizó la evaluación en una primera instancia (ver sección 9.4.2 del documento soporte)²². Sin embargo, en atención a las preocupaciones manifestadas en los comentarios de algunos agentes, en especial los costos y restricciones que puede representar la intervención regulatoria, lo que en últimas se traduce en un desincentivo para que los mayoristas provean el servicio de internet a los PSICF, se consideró pertinente realizar una nueva ponderación de los subcriterios.

Así las cosas, con base en el mismo conjunto de subcriterios, se elaboró nuevamente la matriz de importancias relativas con el fin de realizar la construcción del vector de ponderadores necesarios para el proceso de categorización de las opciones de solución. Para tal fin, se trabajó con una matriz simétrica inversa en donde se compara cada uno de los subcriterios señalados y cuya matriz es una diagonal con valor 1, representando la intersección de los elementos, por tanto, se les asigna el mismo grado de importancia. La nueva matriz de comparación junto con el resultado de la prueba de consistencia, así como la tabulación de los ponderadores de los criterios se encuentran en el anexo 4 del presente documento. En la ilustración 1, se pueden apreciar los criterios ordenados de acuerdo con su importancia relativa.

Ilustración 1. Ponderadores para la evaluación de las alternativas relacionadas con la provisión mayorista del servicio de Internet



Fuente: Elaboración CRC

²² Reducción de barreras para PSICF (C1); Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP (C2); Oportunidad de la información (C3); Claridad de los criterios para negociación de los acuerdos de acceso (C4); Costos de implementación por parte de la administración (C5); y Costos de implementación por parte del ISP (C6).

Ahora, el subcriterio «incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP» (39,7%) es el de mayor relevancia, lo que refleja la importancia de que la medida a implementar genere condiciones adecuadas para que los proveedores del servicio de Internet realicen acuerdos de acceso con los PSICF, facilitando la provisión del servicio de ICF. Su alto peso destaca que la sostenibilidad del servicio de ICF depende en gran medida de la disposición de los ISP para ofrecer el servicio mayorista en términos viables.

En segundo lugar, los subcriterios «claridad de los criterios de negociación» (20,5%) y «oportunidad de la información» (20,5%) tienen un peso significativo, lo que indica la necesidad de que las medidas regulatorias establezcan reglas claras y transparentes para la relación ISP-PSICF. La claridad en los criterios de negociación contribuye a reducir conflictos y facilitar acuerdos eficientes, mientras que la disponibilidad oportuna de información permite que los PSICF tomen decisiones informadas y participen en negociaciones en condiciones más equitativas.

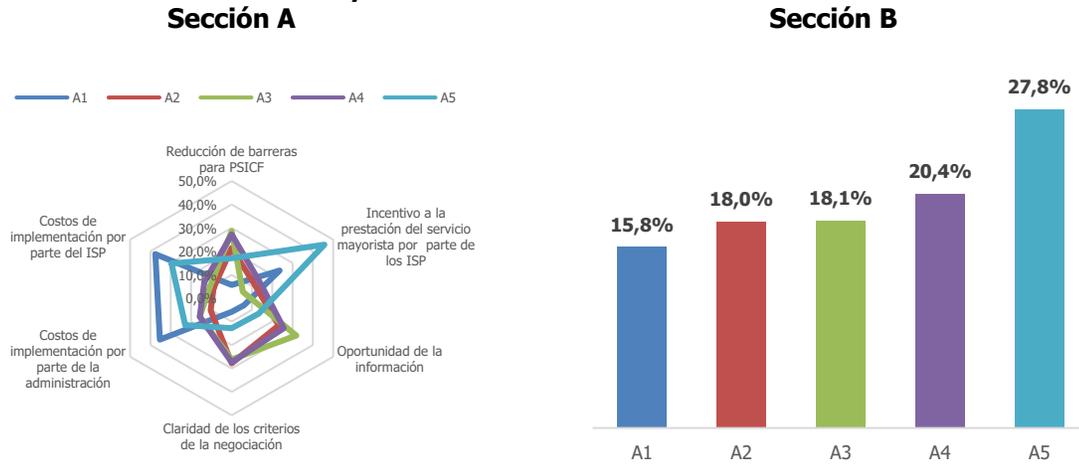
El subcriterio «reducción de barreras para PSICF» (10,2%) ocupa una posición intermedia, lo que señala que si bien es relevante garantizar condiciones de acceso que favorezcan el desarrollo de estos proveedores, su peso es menor en comparación con los incentivos dirigidos a los ISP. Esto sugiere que la estrategia regulatoria prioriza la generación de incentivos para los proveedores mayoristas como un mecanismo indirecto para fortalecer a los PSICF. Cabe mencionar, que el desincentivo a proveer el servicio por parte de los ISP y la falta de transparencia en la información son también barreras para la entrada y operación de los PSICF, las cuales son evaluadas en los tres subcriterios de mayor peso.

Por otro lado, los subcriterios asociados a los costos tienen un menor peso relativo en la evaluación. «Costos de implementación por parte del ISP» (6,8%) tiene una ponderación reducida, lo que indica que aunque se reconoce la necesidad de que las medidas a implementar no representen cargas excesivas para los ISP, este aspecto no se considera determinante en la elección de la alternativa regulatoria. Finalmente, el «costo de implementación por parte de la administración» (2,3%) es el de menor peso, reflejando que los costos administrativos o regulatorios son un factor a considerar, pero no determinan la selección de la medida.

2.3.1.3. Evaluación de alternativas

Como se observa en la Ilustración 2, sección B, luego de la evaluación iterativa, la alternativa con la mayor calificación ponderada fue la A5, que propone la definición de lineamientos generales para la suscripción de acuerdos mayoristas entre ISP y PSICF. En la Ilustración 2, sección A, se muestra el puntaje de cada alternativa en relación con los seis criterios definidos. La A5 obtuvo la calificación más alta en el criterio C2 «Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP», mientras que obtuvo calificaciones más bajas en los criterios C3 «Oportunidad de la información» y C4 «Claridad de los criterios para la negociación de los acuerdos de acceso»

Ilustración 2. Resultados de la evaluación iterativa de las alternativas relacionadas con la provisión mayorista del servicio de Internet



Fuente: Elaboración CRC.

El criterio C2 «Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP» (39,7%) es el de mayor ponderación en la evaluación y la alternativa A5 obtuvo el puntaje más alto (45,7%), lo que indica que esta opción es la que mejor responde a la necesidad de generar condiciones favorables para que los ISP celebren acuerdos de acceso con los PSICF. Esta evaluación sugiere que los lineamientos generales permitirían a los ISP operar con mayor flexibilidad y previsibilidad en la prestación del servicio mayorista.

En contraste, los criterios C3 «Oportunidad de la información» y C4 «Claridad de los criterios de negociación», que tienen un peso del 20,5% cada uno, presentan valores relativamente bajos en la alternativa A5 (13,3% y 12,8%, respectivamente). Esto indica que, si bien los lineamientos generales pueden mejorar la relación mayorista, podrían no proporcionar la misma claridad y estructuración en los términos de los acuerdos como lo harían otras opciones, como un contrato único o una oferta básica.

En el criterio C1 «Reducción de barreras para PSICF» (10,2%), la alternativa A3 obtuvo la mejor calificación (28,6%), seguida por A4 (27,2%) y A5 (17,1%). Esto indica que las alternativas que establecen condiciones más detalladas pueden facilitar el acceso de los PSICF en mayor medida que una opción basada en lineamientos generales.

En cuanto a los costos de implementación, la alternativa A5 muestra un comportamiento favorable. En el criterio C6 «Costos de implementación por parte del ISP» (6,8%), obtuvo un puntaje alto (29,6%), lo que sugiere que esta opción impone menores cargas económicas para los ISP en comparación con otras alternativas. En el criterio C5 «Costos de implementación por parte de la administración» (2,3%), la alternativa A5 también obtuvo una calificación alta (22,9%), lo que refleja que su implementación no representaría costos significativos para la administración pública.

En términos de desempeño global, la alternativa A5 fue la mejor valorada (27,8%), seguida por A4 (20,4%) y A3 (18,1%). Esto confirma que la opción de establecer lineamientos generales es la que logra un mejor equilibrio entre incentivos para los ISP, costos de implementación reducidos y flexibilidad en la relación contractual entre el proveedor mayorista y PSICF, aunque con un menor impacto en la claridad y transparencia de la negociación de los acuerdos.

2.3.1.4. Conclusión e implementación normativa

De acuerdo con los comentarios y propuestas presentadas en relación con la medida de intervención sobre la relación mayorista entre ISP y PSICF, luego de la evaluación iterativa desarrollada en las subsecciones previas, el análisis multicriterio derivó la adopción de la alternativa de adicionar una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, para incluir las condiciones mínimas que deben tener en cuenta los proveedores del servicio de Internet en las ofertas y contratos referentes a la provisión del servicio al PSICF. Adicionalmente, tal como se explica en la sección 2.4, se exceptúa a estos acuerdos entre ISP y PSICF de la aplicación del artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la desconexión de servicio por incumplimiento del pago. El texto al que corresponde esta medida regulatoria se encuentra en el Anexo 3 del presente documento.

Cabe mencionar que en esta alternativa se mantiene la obligación para los ISP de reportar los acuerdos de acceso suscritos con los PSICF a través del Formato T.3.2 «Acuerdos de acceso o interconexión» de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo la tipología de objeto de contrato denominada «Acceso mayorista a Internet para PSICF» en el campo 5 de la tabla del Literal A del referido formato.

No obstante, dado que en el proyecto regulatorio «Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador»²³ también se contemplan modificaciones a dicho formato, la incorporación de esta tipología se realizará mediante el acto administrativo que se expida en el marco de ese proyecto.

2.4. Sobre la flexibilización en el proceso de desconexión

CLARO

Considera razonable la excepción al trámite de desconexión propuesta.

SOL MARINA DE LA ROSA

Solicita la eliminación del artículo 4.1.9.2., referente a la excepción del trámite de desconexión, por no entender la razonabilidad de la medida y no encontrar la justificación en el documento soporte.

TELEFÓNICA

Indica que la falta de claridad en la regulación del proceso de desconexión podría afectar la continuidad del servicio y generar conflictos entre ISP y PSICF. A partir de lo anterior, señala los dos siguientes riesgos:

- Falta de supervisión de calidad: Si los ISP mayoristas no pueden monitorear la calidad del servicio de los PSICF, los usuarios podrían resultar perjudicados.
- Riesgo de desconexiones abruptas: Si un PSICF incumple con sus pagos o estándares de servicio y no existen procesos claros de desconexión, los usuarios finales podrían sufrir interrupciones inesperadas.

²³ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-18>

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 38 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Así, propone para la mitigación de los riesgos mencionados establecer cláusulas de calidad y mecanismos de monitoreo, y definir un proceso de desconexión gradual que garantice la continuidad del servicio para los usuarios finales.

TIGO

Señala que la simplificación del proceso de desconexión no debe implicar un riesgo para la continuidad en la prestación del servicio y al debido cumplimiento de las obligaciones de los PSICF con los Proveedores del servicio de red. En esta línea manifiesta que el artículo 4.1.7.5 protege a los usuarios respecto de las implicaciones de una posible desconexión y el 4.1.7.6., establece un procedimiento de desconexión provisional que limita la conducta del incumplimiento en los pagos, y previene el incremento de las deudas, lo que genera incertidumbre para los proveedores.

RESPUESTA CRC

En respuesta al comentario de **SOL MARINA DE LA ROSA**, esta Comisión aclara que, en el documento soporte dentro de la temática 3 «Provisión mayorista del servicio de Internet», se propuso modificar el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, se planteó la inclusión de la obligación de utilizar el contrato tipo y la excepción para que los acuerdos suscritos para la provisión de Internet a los PSICF no estuvieran sujetos a las reglas generales de desconexión establecidas en la regulación.

En este sentido, dado que el contrato modelo ya contemplaba reglas específicas para la terminación de estos acuerdos, la CRC incluyó dicha excepción mediante la incorporación del artículo 4.1.9.2. en la propuesta regulatoria.

Ahora bien, es importante precisar que, como se desarrolló en el numeral 2.3. del presente documento, en la medida referente a la relación mayorista, la CRC incluyó 2 nuevas alternativas, a partir de los comentarios recibidos, que abarcan i) la creación de un nuevo contrato modelo y ii) la adopción de lineamientos generales para la suscripción de acuerdos mayoristas entre proveedores del servicio de Internet y PSICF.

Teniendo en cuenta esta inclusión y siguiendo la metodología del análisis multicriterio, se hizo una nueva evaluación de la temática mencionada, siendo la alternativa con mejor desempeño establecer lineamientos generales para la suscripción de los acuerdos mayoristas.

Por lo cual, se modificó la excepción a la solicitud de autorización para la desconexión, manteniendo la misma únicamente frente a lo dispuesto en el artículo 4.1.7.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es decir, ante el incumplimiento en el pago del servicio presentado en el desarrollo de acuerdos mayoristas suscritos con PSICF, siempre que se cumpla el procedimiento para tal fin dispuesto en el artículo 4.1.9.2.

Es decir que, los proveedores mayoristas no estarán sujetos al trámite de desconexión ante los impagos del PSICF, el cual en la regulación general requiere un aviso previo a la CRC y la SIC para la desconexión provisional y una autorización de esta Comisión para la desconexión definitiva. Esto permite una gestión más ágil y directa de la relación contractual entre las partes, especialmente en casos de incumplimiento de pago por parte del PSICF.

Lo anterior, con el fin de promover la transparencia en la negociación que surja entre las partes, e incentivar al proveedor del servicio de Internet a conectar a la comunidad. Por lo anterior, no se acoge

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 39 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

la solicitud de eliminar este artículo, ya que esta medida busca dinamizar la relación mayorista para la provisión del servicio de ICF.

Frente a los comentarios de **TELFÓNICA** y **TIGO**, en relación con que la falta de claridad en el proceso de desconexión puede generar afectación a la continuidad del servicio y riesgos en la calidad y la protección a los usuarios, como ya se ha evidenciado dentro del desarrollo del presente proyecto regulatorio, los PSICF son agentes que por sus características generalmente se encuentran en zonas apartadas y tienen conocimientos limitados frente a temas técnicos, jurídicos y financieros, por lo que es necesario para su desarrollo flexibilizar algunas disposiciones regulatorias entre ellas las condiciones de desconexión con los ISP.

Bajo este contexto, uno de los objetivos de la presente iniciativa es «Analizar la relación entre los PSICF y los ISP regionales, con el fin de identificar medidas regulatorias que permitan facilitar los acuerdos comerciales entre ellos.»²⁴. En este sentido, la simplificación del proceso de desconexión, reconociendo las particularidades en la prestación de este servicio y de la relación entre estos dos agentes, es un punto crítico para el desarrollo de estos acuerdos lo cual se facilita mediante la disminución de cargas, tanto para los ISP como al PRSICF.

En esta línea, esta disposición, de acuerdo con la propuesta regulatoria publicada, tenía como propósito establecer las condiciones de desconexión en el modelo de contrato propuesto para la relación de acceso. Así, por parte de los PRSICF, podrían hacerlo en cualquier momento con un aviso previo al ISP de al menos dos meses; por parte del ISP, por incumplimiento en el pago del servicio por parte de la Comunidad, debiendo notificar a esta con dos meses de antelación; o definir la desconexión por mutuo acuerdo.

Ahora bien, de acuerdo con lo mencionado en la Sección 2.3 del presente documento el proceso y condiciones de desconexión serán acordados entre las partes, para lo cual deberán tener en cuenta los lineamientos allí definidos. Así mismo, con el fin de minimizar la afectación a los usuarios del PSICF, una vez se cumplan los criterios de desconexión, este proveedor deberá informarles que se suspenderá el servicio junto con sus causas. Por lo que se incluirá, dentro del artículo 4.1.7.6., la obligación para que el PSICF deba informar al usuario con una antelación de 15 días sobre la suspensión del servicio y sus motivos. No obstante, la ejecución de la desconexión por parte del proveedor mayorista no está supeditada a que el PSICF realice dicha notificación a sus asociados.

3. Otras temáticas que exceden las competencias de la CRC.

ASOTIC

Señala que se deben especificar los mecanismos de supervisión y cumplimiento dado que no es claro la entidad que ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control para el cumplimiento de estas obligaciones por parte de los PSICF.

KALU TELECOMUNICACIONES

²⁴ Documento «CONDICIONES REGULATORIAS PARA EL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO», Pág 18. Consultado en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-24/Propuestas/documento-soporte-condiciones-regulatorias-para-servicio-internet-comunitario-fijo.pdf>

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 40 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En primer lugar, indica que estas redes podrían operar en bandas no licenciadas, lo que puede generar congestión del espectro y afectaciones a la calidad del servicio. Por esto, solicita que la CRC implemente mecanismos de monitoreo y control para evitar interferencias con redes comerciales ya establecidas.

Por otro lado, manifiesta que las redes comunitarias podrían eludir algunas responsabilidades laborales y tributarias que los ISP comerciales sí cumplen. Por esto, solicita a la CRC clarificar que los PSICF deben respetar la legislación laboral, fiscal y contable, especialmente si manejan recursos económicos y cobran por el servicio.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **ASOTIC**, en el que solicita aclarar qué entidad ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control de los PSICF, se reitera que estos son proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, por lo que les aplica el régimen sancionatorio establecido en la Ley 1341 de 2009. En esta línea, el artículo 2.2.26.2.10. del Decreto 1078 de 2015, modificado por el Decreto 1079 de 2023, establece que los PSICF están sujetos al régimen sancionatorio contemplado en el Título IX de la Ley 1341 de 2009. Así las cosas, las entidades responsables de la vigilancia, inspección y control sobre las medidas definidas en el presente proyecto regulatorio son la SIC y el MinTIC.

En cuanto al comentario de **KALU TELECOMUNICACIONES** en relación con que la CRC clarifique que las comunidades deben dar cumplimiento a la legislación laboral y fiscal vigente es de aclarar que, de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley²⁵, esta Entidad carece de competencias para definir o establecer medidas regulatorias en estas materias.

De igual manera, frente al comentario donde **KALU TELECOMUNICACIONES** solicita que la CRC implemente mecanismos de monitoreo y control que prevengan interferencias con redes comerciales ya establecidas, es importante señalar que, según lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1341 de 2009, la entidad encargada de la vigilancia y control del espectro radioeléctrico es la Agencia Nacional del Espectro (ANE). Por lo tanto, esta solicitud excede las funciones otorgadas a la CRC por la ley.

²⁵ Establecidas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 41 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

4. Anexos

Anexo 1

Alternativa 3. Contrato modelo para la provisión del servicio de Internet a PSICF 1.

Adicionar una sección al Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de establecer (i) la obligación para los ISP de utilizar un modelo de contrato para suscribir acuerdos para la provisión del servicio de Internet a PSICF, (ii) precisar el contenido del modelo de contrato, y (iii) excluir a los proveedores que suscriben el contrato en mención de solicitar la autorización establecida en los artículos 4.1.7.5.²⁶ y 4.1.7.6.²⁷ de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este caso el modelo de contrato contempla la posibilidad de compensación para el PSICF por parte del proveedor del servicio de internet por la falta de disponibilidad del servicio, también fija un mínimo de horario de atención y de restablecimiento del servicio en caso de fallas. No contempla la exigencia de un periodo de permanencia mínimo. Señala las responsabilidades de aviso oportuno a la comunidad en casos de desconexión de servicio.

En ese sentido se adiciona una nueva sección al Capítulo 1 del mencionado Título, en los siguientes términos:

**«SECCIÓN 9
ACCESO MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO
FIJO**

ARTÍCULO 4.1.9.1. MODELO DE CONTRATO ÚNICO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PROVEEDORES DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO. *Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones constituidos con ánimo de lucro que provean el servicio de Internet a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF, de los que trata el Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, deberán implementar el «Modelo de contrato para la provisión del servicio de Internet a Proveedores del Servicio de Internet comunitario fijo» establecido en el Anexo 4.10 de la presente resolución.*

El modelo de contrato tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

El archivo del modelo de contrato estará disponible para su descarga en la página web de la CRC.

ARTÍCULO 4.1.9.2. EXENCIÓN DE LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA DESCONEXIÓN. *Las relaciones de acceso que se suscriban según lo dispuesto en el artículo 4.1.9.1., quedarán exentas de solicitar la autorización que trata los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.»*

Igualmente, se adiciona el modelo de contrato por medio de la incorporación de un nuevo anexo a los Anexos del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

«Anexo 4.10

²⁶ Prohibición de desconexión.

²⁷ Desconexión por la no transferencia oportuna de saldos netos.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 42 de 56
Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 27/03/2025	
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



MODELO DE CONTRATO ÚNICO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PROVEEDORES
DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

De acuerdo con lo señalado en el artículo 4.1.9.1 de la presente resolución, el siguiente es el texto del contrato para la provisión del servicio de Internet a proveedores del servicio de Internet comunitario fijo de los que trata el título 26 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET ENTRE [NOMBRE DEL ISP] Y
[NOMBRE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO - PSICF]

1. **[NOMBRE DEL ISP]**, identificado con NIT [NIT], representado por [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], quien actúa como "El Proveedor".
2. **[NOMBRE DEL PSICF]**, identificada con NIT [NIT], y representada por [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], quien actúa como "El PSICF".

Ambas partes acuerdan celebrar este contrato conforme a los términos descritos a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El Proveedor se compromete a suministrar al PSICF un servicio de Internet con las características y condiciones definidas en este contrato, en conformidad con la regulación vigente de la CRC.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. **Tipo de servicio:** Conexión a Internet.
2. **Capacidad contratada:** [Indicar Gbps *puede señalarse que es ilimitado cuando sea el caso*].
3. **Velocidad de descarga contratada:** [Indicar Mbps].
4. **Velocidad de subida contratada:** [Indicar Mbps].
5. **Punto de presencia:** Nodo o lugar físico donde se realiza la conexión. Ubicado en [Dirección específica].
6. **Periodo de facturación:** Desde el día [DÍA INICIAL] hasta el día [DÍA FINAL] de cada mes.
7. **Costo periódico del servicio:** \$[VALOR] por el periodo de facturación.
8. **Fecha límite de pago:** [Se determinará de manera flexible considerando días hábiles].
9. **Duración del contrato:** [XX] meses.
10. **Renovación:** El contrato se renovará automáticamente por el mismo tiempo de duración inicial, salvo notificación contraria por cualquiera de las partes con al menos dos meses de antelación.
11. **Modificaciones del contrato:** Cualquier cambio deberá ser acordado por ambas partes y deberá constar por escrito.

CLÁUSULA TERCERA: DERECHOS DEL PSICF

1. **Garantía del servicio:** El PSICF tiene derecho a recibir el servicio con la calidad contratadas hasta el punto de presencia.
2. **Distribuir el servicio:** El PSICF tiene derecho a distribuir el servicio dentro de su propia red de acceso, permitiendo la conexión a más de un predio, vivienda u hogar, instituciones educativas, de salud, bibliotecas públicas y a organizaciones sin ánimo de lucro, que estén ubicadas dentro de su área de cobertura, respetando las disposiciones legales aplicables.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

1. **Garantía del servicio:** Proveer el servicio de acuerdo con los niveles de calidad y condiciones pactadas, y sin ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada.
2. **Compensación automática:** El Proveedor deberá compensar automáticamente a la Comunidad por la indisponibilidad del servicio, sin necesidad de solicitud previa. (Esto aplicará si el Proveedor es un operador de servicio portador o, si siendo un ISP que depende de un operador de servicio portador,



- ha pactado este tipo de compensación con este último. En este caso, deberá aplicar los mismos criterios de compensación acordados con su proveedor mayorista de Internet).
3. **Atención de fallas:** Brindar atención de lunes a domingo de 5:00 a 23:59., con registro de cada solicitud (ticket) y tiempos máximos para diagnóstico de [XX] horas (no superior a 8 h) y de solución [XX] horas (no superior a 48h), en ambos casos, contados desde el reporte de la falla por parte del PSICF.
 4. **Restricciones legales:** Aplicar las restricciones de acceso a sitios web exigidas por la ley.
 5. **Comunicación:** Informar cualquier falla que pueda afectar la prestación del servicio.

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL PSICF

1. **Pago oportuno:** Cumplir con los pagos en los plazos acordados.
2. **Mantenimiento de la red de acceso:** Diseñar, operar y mantener la red de acceso a su cargo, asumiendo las responsabilidades técnicas y financieras correspondientes.
3. **Uso adecuado:** Hacer uso adecuado de las redes y equipos para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato.
4. **Comunicación:** Informar al Proveedor cualquier cambio relevante en la red de acceso que pueda afectar la prestación del servicio.

CLÁUSULA SEXTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

1. **Terminación por el PSICF:** El PSICF puede dar por terminado el contrato en cualquier momento sin penalidades, para lo cual deberá notificar al Proveedor por los canales designados en este contrato, con al menos dos meses de antelación.
2. **Terminación por el Proveedor:** El Proveedor puede terminar el contrato de forma unilateral únicamente cuando se presente un incumplimiento en el pago del servicio por parte del PSICF, notificando a este con una antelación mínima de dos meses.
3. **Mutuo acuerdo:** Las partes pueden acordar la terminación del contrato en cualquier momento mediante comunicación escrita.
4. **Efectos de la terminación:** La terminación del contrato no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las obligaciones adquiridas antes de la fecha de finalización, incluyendo pagos pendientes o compensaciones.

Parágrafo 1. En relación con el numeral 2, cuando el PSICF incurra en incumplimiento en el pago del servicio, el Proveedor deberá notificarle la fecha de desconexión del servicio. A su vez, el PSICF contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de dicha notificación para informar a los usuarios sobre la desconexión del servicio.

Parágrafo 2. En relación con los numerales 1 y 3, el PSICF deberá notificar a la comunidad sobre la terminación del presente contrato con una antelación mínima de quince (15) días calendario. Dicha notificación deberá incluir información sobre las condiciones para la continuidad del servicio, cuando aplique.

CLÁUSULA SEPTIMA: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1. Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de la información compartida durante la ejecución del contrato.
2. El Proveedor cumplirá con la Ley 1581 de 2012 y demás normativas sobre protección de datos personales.
3. El PSICF no está obligada a proporcionar su base de datos de usuarios o asociados al Proveedor.
4. El proveedor deberá abstenerse de exigir a el PSICF información relativa a sus asociados para proporcionar el acceso solicitado.

CLÁUSULA OCTAVA: CANALES DE COMUNICACIÓN:

El PSICF recibirá notificaciones en [XX]

El proveedor recibirá notificaciones en [XX]

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 44 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Espacio para los ISP.

Los ISP pueden incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del presente modelo de contrato, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

FIRMAS

Por el Proveedor:

Por el PSICF:

Adicionalmente, teniendo en cuenta que dentro del régimen de reportes de información se contempla la obligación para aquellos proveedores que proporcionen acceso a su red de reportar, por medio del Formato T.3.2. «Acuerdos de acceso o interconexión» de la Resolución CRC 5050 de 2016, todos los acuerdos que suscriban (incluidas sus modificaciones y terminaciones anticipadas), es pertinente hacer una modificación dicho formato, con el fin de identificar los acuerdos entre el proveedor del servicio de internet y el PSICF. Para tal fin, la presente alternativa también contempla incorporar dicha tipología de objeto de contrato en el campo 5 de la tabla del Literal A del referido formato, el cual quedará así:

«FORMATO T.3.2. ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN.

(...)

5. Objeto del contrato: *Diligenciar la opción correspondiente al objeto del acuerdo:*

1. Interconexión
2. OMV
3. PCA/IT
4. RAN
5. Portador
6. Uso de Fibra Óptica por parte de terceros
7. Otro tipo de acceso
8. Acceso mayorista a Internet para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF

Cuando se diligencie la opción 7 (Otro tipo de acceso) se deberá especificar el objeto del acuerdo en el campo 9 'Observaciones'. (...)».

Con esta alternativa se estandarizan las condiciones contractuales entre las partes, facilitando acuerdos claros y equitativos, especialmente en zonas donde los PSICF suelen tener menos capacidad de negociación.

El uso de un contrato tipo simplifica el proceso de negociación y reduce costos administrativos tanto para los ISP como para los PSICF, agilizando la formalización de acuerdos. Además, el reporte específico de los acuerdos de acceso mayorista a internet para PSICF en el reporte del Formato T.3.2 facilita la identificación de este tipo de acuerdos y permite al regulador hacer un seguimiento a sus características técnicas y económicas. Por tanto, se mantiene la transparencia y la seguridad jurídica, ya que el contrato tipo garantiza que las condiciones cumplan con el marco normativo establecido por la CRC.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que en los artículos 4.1.7.5. (PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN) y 4.1.7.6 (DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS) de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen obligaciones específicas relacionadas con la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y los procedimientos para la desconexión. El artículo 4.1.7.5. prohíbe la desconexión unilateral en casos de controversias o incumplimientos de acuerdos de acceso

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 45 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



e interconexión, salvo autorización expresa de la CRC, con medidas previas que minimicen el impacto en los usuarios. Mientras que, el artículo 4.1.7.6. regula la desconexión por la falta de transferencia oportuna de saldos netos, permitiendo que los proveedores desconecten, provisional o definitivamente conforme a unos parámetros establecidos, a otros proveedores en casos de incumplimiento reiterado en su obligación de pago, previo aviso a la CRC y a la SIC, según sea el caso.

Sin embargo, dado que el modelo de contrato contempla la posibilidad de que el PSICF termine unilateralmente el contrato, previo aviso al ISP con dos meses de anticipación, y que el ISP también tenga esta facultad siempre que el PSICF incumpla con los pagos acordados, no se debería aplicar los artículos mencionados en estos acuerdos.

En consecuencia, resulta necesario incluir el artículo 4.1.9.2., en los términos señalados previamente, en virtud de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, al ser esta Comisión la autoridad competente para definir los términos y condiciones sobre los que se rigen las relaciones de acceso.

Esta exclusión reconoce las particularidades del servicio de ICF, pues los PSICF tienen la facultad de contratar a otro ISP cuando encuentren ofertas más convenientes, es decir que se reducen los costos de cambio, lo que dinamiza la competencia y beneficia a la comunidad. Por otro lado, los ISP no estarían sujetos al trámite de desconexión provisional, previo aviso a la CRC y la SIC y definitiva bajo autorización de esta Comisión, en casos de incumplimiento de pago por parte del PSICF, lo que permite una gestión más ágil y directa de la relación contractual entre las partes involucradas.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 46 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Anexo 2

Alternativa 4. Contrato modelo para la provisión del servicio de Internet a PSICF 2.

Esta alternativa es similar a la alternativa 3, dado que también consiste en adicionar una sección al Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de establecer (i) la obligación para los ISP de utilizar un modelo de contrato para suscribir acuerdos para la provisión del servicio de Internet a PSICF, (ii) precisar el contenido del modelo de contrato, y (iii) excluir a los proveedores que suscriben el contrato en mención de solicitar la autorización establecida en los artículos 4.1.7.5.²⁸ y 4.1.7.6.²⁹ de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este caso el modelo de contrato contempla la posibilidad de establecer un periodo de permanencia mínima y una penalidad por terminación anticipada al periodo de permanencia. No contempla algún tipo de compensación para el PSICF por la falta de disponibilidad del servicio. El horario de atención y de restablecimiento del servicio en caso de fallas, son de libre fijación por parte del proveedor del servicio de internet. Al igual que la alternativa 3, señala las responsabilidades de aviso oportuno a la comunidad en casos de desconexión de servicio.

En ese sentido se adiciona una nueva sección al Capítulo 1 del mencionado Título, en los siguientes términos:

«SECCIÓN 9

ACCESO MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

ARTÍCULO 4.1.9.1. MODELO DE CONTRATO ÚNICO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PROVEEDORES DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO. *Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones constituidos con ánimo de lucro que provean el servicio de Internet a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF, de los que trata el Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, deberán implementar el «Modelo de contrato para la provisión del servicio de Internet a Proveedores del Servicio de Internet comunitario fijo» establecido en el Anexo 4.10 de la presente resolución.*

El modelo de contrato tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

El archivo del modelo de contrato estará disponible para su descarga en la página web de la CRC.

ARTÍCULO 4.1.9.2. EXENCIÓN DE LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA DESCONEXIÓN. *Las relaciones de acceso que se suscriban según lo dispuesto en el artículo 4.1.9.1., quedarán exentas de solicitar la autorización que trata los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.»*

Igualmente, se adiciona el modelo de contrato a través de la incorporación de un nuevo anexo a los Anexos del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

«Anexo 4.10

MODELO DE CONTRATO ÚNICO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PROVEEDORES DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO

²⁸ Prohibición de desconexión.

²⁹ Desconexión por la no transferencia oportuna de saldos netos.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 47 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



De acuerdo con lo señalado en el artículo 4.1.9.1 de la presente resolución, el siguiente es el texto del contrato para la provisión del servicio de Internet a proveedores del servicio de Internet comunitario fijo de los que trata el título 26 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET ENTRE [NOMBRE DEL ISP] Y [NOMBRE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO - PSICF]

Entre:

1. **[NOMBRE DEL ISP]**, identificado con NIT [NIT], representado por [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], quien actúa como "El Proveedor".
2. **[NOMBRE DEL PSICF]**, identificada con NIT [NIT], y representada por [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], quien actúa como "El PSICF".

Ambas partes acuerdan celebrar este contrato conforme a los términos descritos a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El Proveedor se compromete a suministrar al PSICF un servicio de Internet con las características y condiciones definidas en este contrato, en conformidad con la regulación vigente de la CRC.

CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. **Tipo de servicio:** Conexión a Internet.
2. **Capacidad contratada:** [Indicar Gbps *puede señalarse que es ilimitado cuando sea el caso*].
3. **Velocidad de descarga contratada:** [Indicar Mbps].
4. **Velocidad de subida contratada:** [Indicar Mbps].
5. **Punto de presencia:** Nodo o lugar físico donde se realiza la conexión. Ubicado en [Dirección específica].
6. **Periodo de facturación:** Desde el día [DÍA INICIAL] hasta el día [DÍA FINAL] de cada mes.
7. **Costo periódico del servicio:** \$[VALOR] por el periodo de facturación.
8. **Fecha límite de pago:** [Se determinará de manera flexible considerando días hábiles].
9. **Duración del contrato:** [XX] meses.
10. **Renovación:** El contrato se renovará automáticamente por el mismo tiempo de duración inicial, salvo notificación contraria por cualquiera de las partes con al menos dos meses de antelación.
11. **Modificaciones del contrato:** Cualquier cambio deberá ser acordado por ambas partes y deberá constar por escrito.

CLÁUSULA TERCERA: DERECHOS DEL PSICF

1. **Garantía del servicio:** El PSICF tiene derecho a recibir el servicio con la calidad contratadas hasta el punto de presencia.
2. **Distribuir el servicio:** El PSICF tiene derecho a distribuir el servicio dentro de su propia red de acceso, permitiendo la conexión a más de un predio, vivienda u hogar, instituciones educativas, de salud, bibliotecas públicas y a organizaciones sin ánimo de lucro, que estén ubicadas dentro de su área de cobertura, respetando las disposiciones legales aplicables.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

1. **Garantía del servicio:** Proveer el servicio de acuerdo con los niveles de calidad y condiciones pactadas, y sin ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada.
2. **Atención de fallas:** Brindar atención [días y horarios de atención], con registro de cada solicitud (ticket) y tiempos máximos para diagnóstico de [XX] horas y de solución [XX] horas, en ambos casos, contados desde el reporte de la falla por parte del PSICF.
3. **Restricciones legales:** Aplicar las restricciones de acceso a sitios web exigidas por la ley.
4. **Comunicación:** Informar cualquier falla que pueda afectar la prestación del servicio.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 48 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL PSICF

5. **Pago oportuno:** Cumplir con los pagos en los plazos acordados.
6. **Mantenimiento de la red de acceso:** Diseñar, operar y mantener la red de acceso a su cargo, asumiendo las responsabilidades técnicas y financieras correspondientes.
7. **Uso adecuado:** Hacer uso adecuado de las redes y equipos para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato.
8. **Comunicación:** Informar al Proveedor cualquier cambio relevante en la red de acceso que pueda afectar la prestación del servicio.

CLÁUSULA SEXTA: PERMANENCIA MÍNIMA

1. **Periodo de permanencia mínima:** El PSICF se compromete permanecer en el acuerdo de provisión del servicio por un periodo mínimo de [XX] meses. So pena de pagar al Proveedor la penalidad por terminación anticipada.
2. **Penalidad por terminación anticipada:** En caso de que el PSICF termine el contrato de antes de la fecha en que finaliza el periodo de permanencia mínima deberá pagar al Proveedor que se señala en la siguiente tabla según el mes en que opta por dar por terminado el contrato:

Valor a pagar por parte del PSICF si termina al contrato anticipadamente según el mes

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes n
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

CLÁUSULA SÉPTIMA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

1. **Terminación por el PSICF:** El PSICF puede dar por terminado el contrato en cualquier momento, para lo cual deberá notificar al Proveedor por los canales designados en este contrato, con al menos [XX] meses de antelación. Sin perjuicio de la obligación del pago de la penalidad por terminación anticipada.
2. **Terminación por el Proveedor:** El Proveedor puede terminar el contrato de forma unilateral únicamente cuando se presente un incumplimiento en el pago del servicio por parte del PSICF, notificando a este con una antelación mínima de [XX] meses. Sin perjuicio de la obligación del pago de la penalidad por terminación anticipada.
3. **Mutuo acuerdo:** Las partes pueden acordar la terminación del contrato en cualquier momento mediante comunicación escrita, exonerando al PSICF del pago de la penalidad por terminación anticipada cuando no haya cumplido el periodo de permanencia mínima.
4. **Efectos de la terminación:** La terminación del contrato no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las obligaciones adquiridas antes de la fecha de finalización, incluyendo pagos pendientes.

Parágrafo 1. En relación con el numeral 2, cuando el PSICF incurra en incumplimiento en el pago del servicio, el Proveedor deberá notificarle la fecha de desconexión del servicio. A su vez, el PSICF contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de dicha notificación para informar a los usuarios sobre la desconexión del servicio.

Parágrafo 2. En relación con los numerales 1 y 3, el PSICF deberá notificar a la comunidad sobre la terminación del presente contrato con una antelación mínima de quince (15) días calendario. Dicha notificación deberá incluir información sobre las condiciones para la continuidad del servicio, cuando aplique.

CLÁUSULA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1. Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de la información compartida durante la ejecución del contrato.
2. El Proveedor cumplirá con la Ley 1581 de 2012 y demás normativas sobre protección de datos personales.
3. El PSICF no está obligada a proporcionar su base de datos de usuarios o asociados al Proveedor.
4. El proveedor deberá abstenerse de exigir a el PSICF información relativa a sus asociados para proporcionar el acceso solicitado.



CLÁUSULA NOVENA: CANALES DE COMUNICACIÓN:

La comunidad recibirá notificaciones en [XX]

El proveedor recibirá notificaciones en [XX]

Espacio para los ISP.

[Los ISP puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del presente modelo de contrato, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.]

FIRMAS

Por el Proveedor:

Por El PSICF:

[Nombre, cc y cargo]

[Nombre, cc y cargo]

Al igual que en la alternativa 3, en esta alternativa se contempla modificar el Formato T.3.2. «Acuerdos de acceso o interconexión» de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de identificar los acuerdos entre el proveedor del servicio de internet y el PSICF. En ese sentido, la presente alternativa también plantea incorporar la tipología de objeto de contrato correspondiente a «Acceso mayorista a Internet para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF» en el campo 5 de la tabla del Literal A del referido formato, el cual quedará así:

«FORMATO T.3.2. ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN.

(...)

5. Objeto del contrato: Diligenciar la opción correspondiente al objeto del acuerdo:

1. Interconexión
2. OMV
3. PCA/IT
4. RAN
5. Portador
6. Uso de Fibra Óptica por parte de terceros
7. Otro tipo de acceso
8. Acceso mayorista a Internet para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF

Cuando se diligencie la opción 7 (Otro tipo de acceso) se deberá especificar el objeto del acuerdo en el campo 9 'Observaciones'. (...)».

Con esta alternativa se estandarizan las condiciones contractuales entre las partes, facilitando acuerdos claros y equitativos, especialmente en zonas donde los PSICF suelen tener menos capacidad de negociación. Este modelo de contrato ofrece una mayor flexibilidad para los proveedores del servicio de internet, al permitirles definir los tiempos de atención de fallas y fijar un periodo de permanencia mínima para que el PSICF mantenga el acuerdo.

El uso de un contrato tipo simplifica el proceso de negociación y reduce costos administrativos tanto para los ISP como para los PSICF, agilizando la formalización de acuerdos. En este caso se considera que la no exigencia de compensación, la flexibilidad para fijar condiciones de atención de fallas y la posibilidad de fijar condiciones de permanencia, genera un mayor incentivo a los ISP de ofrecer y prestar el servicio de internet a los PSICF.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 50 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Adicionalmente, el reporte específico de los acuerdos de acceso mayorista a internet para PSICF en el reporte del Formato T.3.2 facilita la identificación de este tipo de acuerdos y permite al regulador hacer un seguimiento a sus características técnicas y económicas.

Al igual que en la alternativa 3, este modelo de contrato contempla la posibilidad de que el PSICF termine unilateralmente el contrato, previo aviso al ISP en un plazo que las partes acuerden, y que el ISP también tenga esta facultad siempre que el PSICF incumpla con los pagos acordados. Por tanto, no se debe aplicar en estos acuerdos los artículos 4.1.7.5. (PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN) y 4.1.7.6 (DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS) de la Resolución 5050 de 2016. En consecuencia, también es necesario incluir el artículo 4.1.9.2., para señalar tal exclusión, en virtud de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, al ser esta Comisión la autoridad competente para definir los términos y condiciones sobre los que se rigen las relaciones de acceso.

Tal como se ha menciona en la alternativa 3, esta exclusión reconoce las particularidades del servicio de ICF, pues los PSICF tienen la facultad de contratar a otro ISP cuando encuentren ofertas más convenientes, es decir que se reducen los costos de cambio, lo que dinamiza la competencia y beneficia a la comunidad. Por otro lado, los ISP no estarían sujetos al trámite de desconexión, provisional previo aviso a la CRC y la SIC y definitiva bajo autorización de esta Comisión, en casos de incumplimiento de pago por parte del PSICF, lo que permite una gestión más ágil y directa de la relación contractual entre las partes involucradas.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 51 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Anexo 3

Alternativa 5. Lineamientos generales para suscripción de acuerdos entre ISP y PSICF.

Adicionar una sección dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, para incluir las condiciones mínimas que deben tener en cuenta los proveedores del servicio de Internet en las ofertas y contratos referentes a la provisión del servicio al PSICF.

En este caso no se contempla la implementación de un modelo de contrato o la implementación de una oferta básica para la provisión del servicio de Internet sino reglas o lineamientos generales que deben observar los proveedores del servicio de internet al elaborar ofertas para la provisión del servicio de internet a PSICF, lo que otorga total flexibilidad al ISP para fijar las condiciones del contrato y suministra información al PSICF de los aspectos que debe tener en cuenta al negociar o comparar ofertas del servicio de internet.

En ese sentido se adiciona una nueva sección al Capítulo 1 del mencionado Título, en los siguientes términos:

**«SECCIÓN 9
ACCESO MAYORISTA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO**

ARTÍCULO 4.1.9.1. CONDICIONES MÍNIMAS DE LA OFERTA O DEL CONTRATO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET A PSICF. *Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que pretendan suministrar servicios mayoristas a los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), deberán incluir en la oferta o en el contrato, como mínimo lo siguiente:*

4.1.9.1.1. *Descripción clara y detallada de las características del servicio ofrecido, especificando los recursos físicos y lógicos disponibles, la capacidad, velocidad de subida, velocidad de bajada, el punto de presencia del PRST en el que se realizará la conexión para la prestación del servicio, los esquemas de redundancia y cualquier otro elemento técnico relevante.*

4.1.9.1.2. *La fecha o el plazo máximo para la habilitación del servicio a partir de la suscripción del acuerdo, especificando las actividades necesarias para su implementación.*

4.1.9.1.3. *Las tarifas del servicio, especificando la unidad de medida, la periodicidad de pago y los criterios de ajuste aplicables.*

4.1.9.1.4. *Las condiciones de facturación y pago, incluyendo los plazos, los mecanismos habilitados para el pago y cualquier otra condición relevante.*

4.1.9.1.5. *La duración del contrato, así como las condiciones para su renovación, especificando si esta será automática o requerirá una manifestación expresa de las partes con una antelación mínima previamente establecida.*

4.1.9.1.6. *Las causales de suspensión o terminación del contrato, así como las responsabilidades de las partes en caso de desconexión del servicio, acorde con lo dispuesto en el artículo 4.1.9.2. de la presente resolución.*

4.1.9.1.7. *Los compromisos en materia de calidad del servicio, estableciendo indicadores mínimos de disponibilidad, así como los procedimientos para su medición, reporte y verificación.*

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 52 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



4.1.9.1.8. Las condiciones de atención a fallas, incluyendo los tiempos máximos para diagnóstico y solución, los horarios de atención y los canales disponibles para la gestión de incidentes reportados por el PSICF.

4.1.9.1.9. Las disposiciones sobre la confidencialidad de la información y la protección de datos personales, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de privacidad y seguridad de las comunicaciones, y evitando la exigencia de información innecesaria por parte del PRST al PSICF.

4.1.9.1.10. Todas aquellas condiciones técnicas, económicas y jurídicas que requiera para la suscripción de la oferta o contrato, siempre que estas no sean contrarias a lo dispuesto en la regulación general, ni impongan requisitos que dificulten injustificadamente el acceso del PSICF al servicio.

PARÁGRAFO. En todo caso, el PRST será responsable de garantizar la seguridad de la red en los términos del artículo 2.9.2.3 de la presente resolución. Dicha responsabilidad se extenderá, como mínimo, hasta el punto de presencia en el cual se efectúe la conexión para la prestación del servicio al PSICF.

ARTÍCULO 4.1.9.2. EXCEPCIÓN A LA PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN ANTE EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO EN ACUERDOS MAYORISTAS ENTRE PRST Y PSICF. En el desarrollo de los acuerdos mayoristas de acceso a Internet fijo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) están exceptuados de la obligación establecida en el artículo 4.1.7.6 de la presente resolución, en los casos que el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) incumpla con el pago del servicio en los tiempos pactados.

En ese sentido, el PRST podrá proceder con la desconexión del servicio al PSICF cuando este último incurra en el incumplimiento del pago por un periodo superior a un mes y no subsane esta situación. Para esto, el PRST deberá notificar al PSICF, con una antelación mínima de treinta (30) días calendario, la fecha en la que llevará a cabo la desconexión.

Una vez reciba dicha notificación, el PSICF estará obligado a informar a sus usuarios sobre la fecha de suspensión del servicio, con una antelación mínima de quince (15) días calendario previos a la fecha en que el PRST efectuará la desconexión.

Si el PSICF regulariza su situación financiera y realiza el pago de las obligaciones pendientes antes de la fecha establecida para la desconexión, el PRST deberá abstenerse de efectuarla.

La reconexión del servicio se efectuará inmediatamente una vez el PSICF haya realizado el pago de las sumas adeudadas y bajo las condiciones contractuales que estaban vigentes con anterioridad a la desconexión.»

Al igual que en las alternativas 3 y 4, en esta alternativa también se contempla modificar Formato T.3.2. «Acuerdos de acceso o interconexión» de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el fin de identificar los acuerdos entre el proveedor del servicio de internet y el PSICF. En ese sentido, la presente alternativa también plantea incorporar la tipología de objeto de contrato correspondiente a «Acceso mayorista a Internet para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF» en el campo 5 de la tabla del Literal A del referido formato, el cual quedará así:

«FORMATO T.3.2. ACUERDOS DE ACCESO O INTERCONEXIÓN.
(...)

5. Objeto del contrato: Diligenciar la opción correspondiente al objeto del acuerdo:

1. Interconexión
2. OMV
3. PCA/IT
4. RAN
5. Portador
6. Uso de Fibra Óptica por parte de terceros

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 53 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



7. Otro tipo de acceso
8. Acceso mayorista a Internet para Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo – PSICF

Cuando se diligencie la opción 7 (Otro tipo de acceso) se deberá especificar el objeto del acuerdo en el campo 9 'Observaciones'. (...) ».

Con esta alternativa se estandarizan las condiciones contractuales entre las partes, facilitando acuerdos claros y equitativos, especialmente en zonas donde los PSICF suelen tener menos capacidad de negociación.

La fijación de condiciones mínimas en la oferta y suscripción de acuerdos para la provisión del servicio de internet facilita el proceso de negociación y agiliza la formalización de acuerdos. La amplia posibilidad que tiene el ISP de fijar reglas o condiciones genera un alto incentivo a prestar el servicio a los PSICF.

Además, el reporte específico de los acuerdos de acceso mayorista a internet para PSICF en el formato T.3.2 facilita la identificación de este tipo de acuerdos y permite al regulador hacer un seguimiento a sus características técnicas y económicas.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el artículo 4.1.7.6 (DESCONEXIÓN POR LA NO TRANSFERENCIA OPORTUNA DE SALDOS) de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula la desconexión por la falta de transferencia oportuna de saldos netos, permitiendo que los proveedores desconecten, provisional o definitivamente conforme a unos parámetros establecidos, a otros proveedores en casos de incumplimiento reiterado en su obligación de pago, previo aviso a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio, según sea el caso.

Sin embargo, dado que los proveedores del servicio de internet tienen la posibilidad de desconectar el servicio al PSICF, siempre que el PSICF incumpla con los pagos acordados, no se debería aplicar el artículo mencionado en estos acuerdos mayoristas.

En consecuencia, resulta necesario incluir el artículo 4.1.9.2., en los términos señalados previamente, en virtud de lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1341 de 2009, al ser esta Comisión la autoridad competente para definir los términos y condiciones sobre los que se rigen las relaciones de acceso.

En este sentido, los ISP no estarían sujetos al trámite de desconexión, provisional previo aviso a la CRC y la SIC y definitiva bajo autorización de esta Comisión, en casos de incumplimiento de pago por parte del PSICF, lo que permite una gestión más ágil y directa de la relación contractual entre las partes involucradas.

No obstante, deberá seguirse el procedimiento establecido en el artículo mencionado, el cual indica que, en caso de impagos del PSICF superiores a un mes, el proveedor mayorista deberá notificarle con una antelación mínima de treinta (30) días calendario la fecha en que se efectuará la desconexión. En consecuencia, el PSICF deberá informar a sus usuarios sobre la suspensión del servicio con al menos quince (15) días calendario de antelación a la fecha en que el PRST llevará a cabo la desconexión. Sin embargo, la ejecución de la desconexión por parte del proveedor mayorista no está condicionada a que el PSICF haya realizado dicha notificación a sus usuarios.

Condiciones regulatorias para el servicio de ICF – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-24	Página 54 de 56
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 27/03/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Anexo 4

Evaluación iterativa de la temática Acceso mayorista al servicio de Internet - Matrices de comparación de criterios y ponderadores resultantes.

Matriz de importancias relativas de los criterios

	Reducción de barreras para PSICF	Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP	Oportunidad de la información	Claridad de los criterios de la negociación	Costos de implementación por parte de la administración	Costos de implementación por parte del ISP
Reducción de barreras para PSICF	1,00	0,25	0,33	0,33	7,00	2,00
Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP	4,00	1,00	3,00	3,03	9,00	5,00
Oportunidad de la información	3,00	0,33	1,00	1,00	9,00	4,00
Claridad de los criterios de la negociación	3,00	0,33	1,00	1,00	9,09	4,00
Costos de implementación por parte de la administración	0,14	0,11	0,11	0,11	1,00	0,20
Costos de implementación por parte del ISP	0,50	0,20	0,25	0,25	5,00	1,00

Fuente: Elaboración CRC

Matriz normalizada de criterios, ponderadores y prueba de consistencia

	Reducción de barreras para PSICF	Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP	Oportunidad de la información	Claridad de los criterios de la negociación	Costos de implementación por parte de la administración	Costos de implementación por parte del ISP	Ponderador
Reducción de barreras para PSICF	8,59%	11,24%	5,85%	5,82%	17,46%	12,35%	10,2%
Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP	34,36%	44,96%	52,68%	52,94%	22,45%	30,86%	39,7%
Oportunidad de la información	25,77%	14,99%	17,56%	17,47%	22,45%	24,69%	20,5%
Claridad de los criterios de la negociación	25,77%	14,84%	17,56%	17,47%	22,68%	24,69%	20,5%
Costos de implementación por parte de la administración	1,23%	5,00%	1,95%	1,92%	2,49%	1,23%	2,3%
Costos de implementación por parte del ISP	4,29%	8,99%	4,39%	4,37%	12,47%	6,17%	6,8%

Lambda Max	Indicador de consistencia	Random Index	Prueba de consistencia	Resultado
6,321355191	0,064271038	1,24	5,2%	Consistente

Fuente: Elaboración CRC



Matriz de comparación de alternativas por criterio

Criterios	Pesos	Alternativa				
		A1	A2	A3	A4	A5
Reducción de barreras para PSICF	10,2%	5,6%	21,4%	28,6%	27,2%	17,1%
Incentivo a la prestación del servicio mayorista por parte de los ISP	39,7%	23,6%	11,4%	5,5%	13,8%	45,7%
Oportunidad de la información	20,5%	6,0%	23,2%	31,9%	25,6%	13,3%
Claridad de los criterios de la negociación	20,5%	5,9%	27,8%	26,1%	27,4%	12,8%
Costos de implementación por parte de la administración	2,3%	35,4%	10,3%	15,7%	15,7%	22,9%
Costos de implementación por parte del ISP	6,8%	37,6%	8,9%	10,5%	13,5%	29,6%
Desempeño global		15,8%	18,0%	18,1%	20,4%	27,8%

Fuente: Elaboración CRC