

Bogotá D.C., junio de 2026.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

atencioncliente@crcom.gov.co

notificacionesjudiciales@crcom.gov.co

transparencia@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al Proyecto de Resolución: *"Por la cual se modifican las condiciones técnicas del concepto de banda ancha contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016", (en adelante, el "proyecto")*.

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás iniciativas que puedan incidir en sus funciones¹. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, se considera necesario formular los siguientes comentarios:

1. Definición Banda Ancha

En primer lugar, aunque que se considera adecuada **la nueva definición del concepto de banda ancha, por ser más exigente y territorializada, se estima necesario** tener en cuenta, que esta modificación este acompañada de **ajustes en los deberes de información al usuario**. En particular resulta conveniente fortalecer las disposiciones previstas en el artículo 5.1.5.2. de la Resolución 5050 de 2016 —INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS— de manera que los usuarios reciban información clara, veraz, oportuna y fácilmente comprensible sobre las condiciones del servicio ofrecido.

Para tal efecto, se propone, que durante la etapa de la oferta y antes de la celebración del contrato, los proveedores informen al usuario, como mínimo los siguientes aspectos:

1. La velocidad contratada de subida y de bajada.
2. La calificación del servicio como "banda ancha" o "ultra banda ancha", de conformidad con los umbrales aplicables al municipio en el que se presta el servicio, de conformidad con la clasificación de clústeres establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016.
3. Las velocidades mínimas garantizadas que corresponden a la categoría de Banda Ancha en cada municipio.
4. Las características técnicas del equipo terminal (router/módem) suministrado y si este es compatible con las velocidades contratadas (Wi-Fi 6, 6E o superior, recomendación de uso por cable, etc.)

¹ Decreto 4886 de 2011 "[p]or medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones". Modificado por el Decreto 092 de 2022, y demás disposiciones concordantes.



2. Información sobre desempeño durante la prestación del servicio

En segundo lugar, se recomienda que, **durante la ejecución del contrato**, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) **pongan a disposición de los usuarios**, tanto a través de la factura mensual como mediante una sección específica de su portal web o aplicación de autogestión para el usuario, **información consolidada y actualizada sobre el desempeño del servicio**, incluyendo como mínimo:

1. La velocidad contratada de subida y de bajada, junto con la clasificación como Banda Ancha o Ultra Banda Ancha.
2. La velocidad promedio real entregada durante el periodo de medición correspondiente (percentil 80 o mediana, según metodología a determinar por la CRC).
3. Los indicadores de calidad del servicio: latencia promedio, jitter y tasa de pérdida de paquetes.
4. El porcentaje de cumplimiento de las velocidades mínimas garantizadas.
5. La comparación clara y fácilmente comprensible entre lo contratado y lo efectivamente entregado.
6. La diferenciación explícita de promociones temporales y su fecha de finalización.

Finalmente, se recomienda incorporar la obligación a los PRST de remitir periódicamente al usuario, a través de correo electrónico o medio digital idóneo, un reporte trimestral de desempeño del servicio, que incluya el histórico de indicadores de calidad, así como recomendaciones orientadas a optimizar su uso y aprovechamiento, como por ejemplo la actualización de equipos, configuraciones recomendadas de red o buenas prácticas de conectividad.

En este sentido, la adopción de las mencionadas medidas permitirá al usuario contar con la información adecuada para la toma de decisiones informadas, tanto al momento de contratar el servicio como durante su permanencia y eventual continuidad con el proveedor.

Desde esta Superintendencia confiamos en que nuestras observaciones aporten al fortalecimiento de la iniciativa en comento, y quedamos a su entera disposición para aclarar cualquier duda o brindar la información adicional que sea necesaria, en relación con los temas planteados.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por RENE
ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
Fecha: 2026.06.04 12:20:07 -05'00'

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera
Revisó: María Carolina Ramírez
Aprobó: Clara Vega

