



Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

internet-comunitario@crcom.gov.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 25-14539- -0-0	FECHA: 2025-01-14
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	14:11:22
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	EVENTO: SIN
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	EVENTO
	FOLIOS: 004

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al Proyecto de Resolución “*Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para la prestación de Internet fijo comunitario en Colombia y se dictan otras disposiciones*” (en adelante, el “*proyecto*”).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que pueden incidir en las funciones¹ que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión de la iniciativa mencionada en el asunto, consideramos oportuno presentar las siguientes observaciones:

(i) ARTÍCULO 2.1.26.1 - DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS COMUNITARIOS

En el proyecto se propone la inclusión de un párrafo en el artículo 2.1.26.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual indica lo siguiente: “***para el servicio de internet comunitario fijo, las comunidades organizadas de conectividad podrán dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.1.26.1.3., mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin***” (negrilla fuera del texto original). Sobre este punto vale destacar varios aspectos, a saber:

- Por un lado, es preciso aclarar que el artículo 2.1.26.1 corresponde a una disposición que, según se observa en la iniciativa, está dirigido a enunciar los derechos de los usuarios de los servicios comunitarios de manera general —es decir, de televisión e internet fijo—. No obstante, el párrafo en mención alude obligaciones específicas de las comunidades organizadas que deseen acceder al servicio de internet fijo comunitario.
- De otra parte, cuando se refiere a la posibilidad de hacer valer unos ciertos documentos para dar cumplimiento al numeral 2.1.26.1.3, la redacción es amplia y no se especifica cuáles “documentos” pueden ser considerados sustitutos válidos o alternativos a los estatutos.

Dicho lo anterior, respetuosamente se sugiere: (i) ubicar el párrafo en la disposición que correspondería a efectos de dar claridad a las obligaciones en cabeza de las comunidades

¹ Decreto 4886 de 2011 modificado por el Decreto 092 de 2022.





Superintendencia de Industria y Comercio

organizadas; **(ii) ampliar en alcance de la norma a los servicios comunitarios en general**—esto es, televisión e internet— y; **(iii) dejar el claro qué documentos serían válidos para ser sustitutivos o alternativos**, para así garantizar que contengan información clara, comprensible, precisa e idónea de la prestación de los servicios y tengan un mínimo de idoneidad y formalidad.

(ii) ARTÍCULO 2.1.26.2 - DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

Respetuosamente **se sugiere modificar la redacción del derecho de terminación del contrato del servicio de televisión comunitaria** previsto en el numeral 2.1.26.2.3 del artículo 2.1.26.2 del proyecto, **para que se asemeje a la prevista en el servicio de internet comunitario fijo** de que trata el numeral 2.1.26.4.1 del artículo 2.1.26.4 de la misma iniciativa.

Lo anterior, en tanto la finalización del servicio de internet comunitario fijo incluye aspectos adicionales para tener en cuenta al momento de la terminación, tales como: **(i)** solicitar la terminación a través del medio de atención informado al asociado; **(ii)** el preaviso de establecido para tal fin y; **(iii)** devolver los equipos o elementos entregados por la comunidad.

A propósito, **ajustando la redacción y, por consiguiente, unificando los procedimientos para la terminación** tanto del contrato tanto en el servicio de televisión sin ánimo de lucro como del servicio de internet comunitario fijo, **se evitarán trámites desiguales para un asociado; lo cual propenderá porque las condiciones de terminación sean equiparables y facilitará el cumplimiento de las normas**, brindando con ello mayor seguridad jurídica.

(iii) ARTÍCULO 2.1.26.3 - OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS COMUNITARIOS

En relación con el artículo 2.1.26.3, respetuosamente se sugiere revisar la posibilidad de incorporar varios aspectos previstos como obligaciones exclusivas de los usuarios del servicio de internet comunitario en el artículo 2.1.26.4 del proyecto, tales como: el uso adecuado y respetuoso de canales de comunicación dispuestos por los prestadores, el adecuado ejercicio de su derecho a presentar peticiones respetuosas, entre otros que pueden resultar comunes para los consumidores del servicio de televisión comunitaria.

Dicho lo anterior, **se podría robustecer el artículo 2.1.26.3 que haría referencia a las obligaciones comunes de los usuarios de ambos servicios, mientras que el artículo 2.1.26.4 podría dedicarse con mayor especialidad al servicio de internet.**

(iv) ARTÍCULO 2.1.26.4 - OBLIGACIONES DE LOS ASOCIADOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO —numeral 2.1.26.4.5—

Para empezar, **es preciso anotar que el proyecto se repite el artículo 2.1.26.4 y, por lo tanto, se debe revisar la numeración planteada.** Uno se refiere a los derechos y el otro a las





Superintendencia de Industria y Comercio

obligaciones de los asociados de internet comunitario fijo. En tal sentido, **se recomienda la modificación en este aspecto de forma.**

Dicho lo anterior y refiriéndonos con exclusividad al artículo propuesto para el caso de las obligaciones en cabeza de los asociados del servicio de internet comunitario, consideramos importante advertir que **lo contemplado en el numeral 2.1.26.4.5, si bien se refiere a la entrega de equipos, no deja en claro cuál sería la consecuencia o amonestación cuando los asociados incumplan tal deber de cara a la comunidad organizada;** y si la infracción permitiría a esta última realizar algún cargo, cobro adicional o imponer una penalidad.

(v) ARTÍCULO 2.1.26.5 - INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA

En lo que respecta al numeral 2.1.26.5.1 del artículo 2.1.26.5 del proyecto, se sugiere complementar la redacción con la frase “o el documento que establezca las condiciones de prestación del servicio”, debido a que en la iniciativa se establece que las condiciones pueden estar contenidas en los estatutos o en un documento que la comunidad disponga para tal fin.

Se sugiere que la obligación de tener página web para la prestación de servicios por parte de la comunidad organizada sea unificada en lo procedente y considerar para la decisión que se adopte, los costos en que debe incurrir la comunidad. Frente a este aspecto aprovechamos la oportunidad para resaltar que la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de esta Superintendencia, en 2024 realizó algunas visitas de acompañamiento a comunidades organizadas, donde se logró evidenciar que en la práctica este medio no es consultado por los asociados, ni es usado para presentar peticiones, quejas o reclamos; situación que viabilizaría eventualmente la supresión de esta obligación en aras de que el régimen de protección de los derechos de los usuarios o asociados de los proveedores de servicios comunitarios resulte más homogéneo y adaptado a la realidad del servicio.

Además de lo anterior, se sugiere unificar la información en el servicio de internet fijo comunitario, de manera que se incluya en sus estatutos o en el “*documento*” según se haya ajustado la definición —de acuerdo con el comentario plasmado en líneas precedentes—, los datos de esta autoridad administrativa, así como está definido para la televisión comunitaria, a saber: “*Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)*”.

Para el literal c) del numeral 2.1.26.5.4, se sugiere la inclusión de información general —pero clara— al usuario, de los principales factores que limitan la velocidad que puede experimentar, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el proveedor y los que son ajenos al mismo.





Superintendencia de
Industria y Comercio

(vi) ARTÍCULO 2.1.26.6 - PROHIBICIÓN PARA LOS ASOCIADOS EN LA PRESTACIÓN DE INTERNET FIJO COMUNITARIO

Consideramos que la prohibición de que trata el artículo 2.1.26.6 del proyecto ya se encuentra prevista en el artículo 2.1.26.3.2, el cual se refiere a las obligaciones generales de los usuarios de los servicios comunitarios.

De acuerdo con lo anterior, **respetuosamente se sugiere eliminar el referido artículo 2.1.26.6 para así mejorar la redacción de la iniciativa.**

(vii) ARTÍCULO 2.1.26.8 - CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS

En cuanto al contenido de los estatutos, **respetuosamente sugerimos unificar las obligaciones para internet y televisión comunitarios.** Igualmente, en caso de que se opte por dar cabida a tal posibilidad, **también sería necesario especificar qué “documentos” pueden ser considerados sustitutos válidos o alternativos a los estatutos,** con el objetivo de garantizar que estos contengan información clara, comprensible, precisa e idónea de la prestación del servicio de Internet fijo comunitario.

(viii) ARTÍCULO 2.1.26.9 - MEDIOS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de adaptar el marco regulatorio es crear un régimen convergente en materia de protección de los derechos de los usuarios para los servicios comunitarios, se insiste en que los medios de atención sean unificados para los prestadores de este tipo de servicios (televisión e internet comunitarios). Y en ese sentido, que sea optativo para la comunidad organizada, el tener o no activa y disponible la página web para la presentación de peticiones, quejas y reclamos.

Finalmente, se recomienda considerar que el canal de atención tenga un mínimo de disponibilidad establecido por la regulación.

Con todo lo anterior, esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud relacionada con el particular.

Cordialmente,

DIEGO ROMERO RIVERA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Tatiana Luque
Revisó: Carolina Ramírez
Aprobó: Héctor Barragán

