

RESOLUCIÓN No. DE 2025

«Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para la prestación de Internet fijo comunitario en Colombia y se dictan otras disposiciones»

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confiere la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en atención a lo dispuesto en Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, incorporado por el Decreto 1079 de 2023, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 365 de la Constitución Política, «Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. (...)».

Que el Estado asume la responsabilidad de proteger los derechos de los usuarios, teniendo en cuenta que su protección tiene rango constitucional en virtud de lo previsto en el artículo 369 de la Carta Política¹, norma con fundamento en la cual se hace imperativo determinar las condiciones bajo las cuales se debe garantizar la prestación del servicio desde la óptica del usuario y no solo del mercado.

Que en ese sentido, tanto la Corte Constitucional como el Consejo de Estado han resaltado su importancia² en la medida en que los servicios públicos deben prestarse en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia para satisfacer los derechos de los usuarios, tal como se indicó en la sentencia C-150 de 2003, donde se expuso que el mandato constitucional de la intervención en la economía «se refuerza aun (sic) más en materia de servicios públicos con el deber de asegurar su prestación eficiente, no a algunos sino a todos los habitantes del territorio nacional (art. 365 de la C.P.)» y también se hizo referencia de manera específica al «(...) deber de garantizar la universalidad en la cobertura y la calidad en la prestación de los servicios públicos (...)».

¹ «ARTICULO 369. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. (...)»

² Sentencias C-272 de 1998, C-150 de 2003, T-058 de 2009 y sentencia de 27 de septiembre de 2001, Exp. 25000-23- 24-000-1998-0311-01 (6640) de la Sección Primera del Consejo de Estado.

Que la regulación a cargo de las comisiones de regulación de los servicios públicos son una modalidad de intervención del Estado en la economía, que se produce por mandato y en los términos previstos en la Ley³.

Que desde la expedición de la Ley 1341 de 2009 «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones», se hizo explícito el reconocimiento, por parte del Estado, como pilares para la consolidación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y de aplicaciones, la protección al usuario y el carácter transversal de dichas tecnologías, los cuales constituyen factores determinantes en el mejoramiento de la inclusión, la competitividad y productividad del país.

Que la Ley 1341 de 2009 señala que las TIC deben servir al interés general y, en consecuencia, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional. De acuerdo con lo anterior, el artículo 2 de la citada Ley dispone que las TIC son una política de Estado, cuya investigación, fomento, promoción y desarrollo deben contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social, político, incrementar la productividad, la competitividad, el respeto de los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.

Que los numerales 3, 4 y 10 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 desarrollan principios orientadores como el uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, la protección de los derechos de los usuarios y el acceso a las TIC y despliegue de infraestructura, de los cuales se deriva el deber legal del Estado de garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones de forma continua, oportuna y de calidad.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 15 de la Ley 1341 de 2009, en Colombia existe habilitación general para la prestación de redes y servicios de telecomunicaciones. Esto indica que cualquier persona que se encuentre en capacidad de prestar servicios de telecomunicaciones al público, entre ellos el servicio de Internet fijo, lo puede realizar sin necesidad de solicitar un permiso o licencia especial, sino solamente realizando la inscripción en el Registro TIC, el cual corresponde al sistema de registro de PRST.

Que de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.

Que, adicionalmente, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 señala que la CRC solo puede regular los precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.

Que el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019 determina que la CRC y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) deben, en todos los proyectos normativos que pretendan expedir, evaluar la posibilidad de establecer medidas o reglas diferenciales para aquellos proveedores que extiendan sus redes o servicios a zonas no cubiertas, con el fin de incentivar el

³ Corte Constitucional, sentencias C-1162 de 2000, C-150 de 2003, C-1120 de 2005, C-955 de 2007, C-186 de 2011, C263 de 2013, C-172 de 2014, entre otras.

despliegue de infraestructura y la provisión de servicios en zonas de Servicio Universal, a partir de lo cual esta Comisión ha venido evaluando la posibilidad de definir potenciales medidas diferenciales en los proyectos regulatorios desarrollados con posterioridad a la expedición de la citada ley.

Que con la expedición de la Ley 2108 de 2021⁴ el legislador estableció dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a Internet como uno de carácter esencial, propendiendo por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica, se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.

Que la CRC expidió la Resolución 6755 de 2022⁵, mediante la cual estableció medidas diferenciales, con el fin de promover la conectividad, para los PRST que brinden acceso a Internet fijo residencial en zonas rurales, apartadas, de difícil acceso y que tuvieran menos de treinta mil (30.000) accesos residenciales reportados en el Sistema Colombia TIC.

Que mediante el artículo 141 de la Ley 2294 de 2023⁶, fue modificado el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, para establecer ahora que el MinTIC y la CRC deben evaluar en los proyectos regulatorios la pertinencia de implementar medidas o reglas diferenciales para proveedores con treinta mil (30.000) accesos, con el objetivo de promover el servicio y acceso universal. Además, se incluye la evaluación de medidas diferenciales para proveedores que extiendan sus servicios a zonas no cubiertas o de difícil acceso, incentivando así el despliegue de infraestructura en áreas rurales y municipios priorizados por políticas públicas.

Que el Decreto 1079 de 2023, mediante el cual se incorporó el Título 26 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC-, establece las condiciones para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo (ICF). De esta manera se introdujo este servicio para zonas apartadas y de difícil acceso, como una nueva modalidad para la prestación del servicio de Internet fijo, al ser organizado de manera autónoma por las mismas comunidades que harán uso de este servicio, definiendo así sus condiciones y bajo el objetivo de incrementar el porcentaje de la población colombiana con acceso a Internet, así como promover el mejoramiento en la prestación del servicio por parte de la misma comunidad.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.26.1.3 del Decreto 1078 de 2015, las Comunidades Organizadas de Conectividad son reconocidas como proveedores del servicio de Internet comunitario fijo. Este servicio se clasifica dentro de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. Es de resaltar que, el servicio de Internet comunitario fijo es prestado sin ánimo de lucro por la comunidad a sus asociados, sin poder superar los 3.000 accesos o presentar ingresos por la provisión del servicio superiores a los de una microempresa. De igual manera, estos proveedores tienen la obligación de cumplir lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, así como las demás obligaciones que establezca la normatividad vigente⁷.

Que el artículo 2.2.26.2.8 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC dispone que la CRC debe evaluar la necesidad de establecer, entre otras, condiciones de calidad, seguridad de la red y protección a usuarios, para la provisión del servicio de ICF. Así mismo, el artículo 2.2.26.2.7 de la norma señala que la CRC determinará los reportes de información que deben realizar los proveedores del servicio de ICF y, de manera transitoria, expresa que hasta tanto eso no suceda, deberá efectuarse el reporte de los formatos T.1.1 Ingresos y T.1.3 líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados, establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que los modifique, adicione o sustituya. Finalmente, el artículo 2.2.26.2.6 señala que la CRC debe definir el régimen de contraprestación y contribución aplicable para la prestación del servicio de ICF.

2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO

⁴ Por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

⁵ «Por la cual se definen condiciones regulatorias diferenciales para promover la conectividad a Internet en zonas rurales, apartadas y de difícil acceso en Colombia y se dictan otras disposiciones».

⁶ Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL PARA LA VIDA.

⁷ Artículo 2.2.16.2.5. del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.

Que la CRC incluyó en la Agenda Regulatoria 2024 – 2025⁸ el proyecto «Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo», con el propósito de revisar la pertinencia y necesidad de definir condiciones específicas en la regulación que promuevan el acceso a Internet comunitario fijo.

Que teniendo en cuenta que la Comisión aplica la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) como criterio de mejora normativa en el diseño de su regulación, publicó para comentarios del sector el documento de «Formulación del problema»⁹ del mencionado proyecto, entre el 29 de agosto y el 17 de septiembre de 2024. En este documento se identificó y describió la causa que permitió delimitar la existencia de un problema relativo a que «La regulación vigente no contempla las características y particularidades de la prestación del servicio de Internet comunitario fijo (ICF) establecidas por el Decreto 1079 de 2023», así como las consecuencias de ello.

Que, en relación con el documento mencionado, la CRC recibió comentarios de los diferentes agentes del sector¹⁰, dentro de los cuales se identificó que la mayoría consideran necesario revisar el marco regulatorio actual, con el fin de incentivar la prestación del servicio de IFC en zonas apartadas o de difícil acceso, y que, por tanto, no cuentan con la provisión comercial del servicio. De igual manera, los comentarios recibidos al documento publicado hicieron parte de la definición y evaluación de las alternativas, en el marco del AIN, como etapa previa a la consulta pública de la propuesta regulatoria.

3. FRENTE A LA EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Que según lo previsto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria a cargo de la CRC debe hacerse con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de su regulación.

Que, en el desarrollo del proyecto regulatorio, la Comisión consideró inicialmente cinco (5) temáticas identificadas como susceptibles de revisión y flexibilización, con el fin de promover la prestación del servicio de IFC y eliminar cargas regulatorias asociadas a elementos no esenciales para la prestación del servicio. Estas temáticas son: (i) Medidas en materia de protección a los derechos de los usuarios; (ii) Reportes de información aplicables a las comunidades organizadas de conectividad (COC); (iii) La provisión mayorista del servicio de Internet; (iv) Condiciones de calidad; y (v) Condiciones de seguridad de la red.

Que, aún lo expuesto, luego del análisis efectuado a cada una de estas temáticas, la CRC consideró que no se debe realizar ajustes a la regulación vigente para la temática (iv) Condiciones de calidad, toda vez que las condiciones actuales ya contempla una exención para proveedores que no superen el 1% de la base nacional de suscriptores, no estando obligados a medir ni reportar los indicadores de calidad definidos en la Resolución CRC 5050 de 2016¹¹, lo cual es el caso de la COC.

Que, de igual manera, para el caso de la temática (v) referente a las condiciones de seguridad de la red, se concluyó que no es necesario realizar ajustes a la regulación, toda vez que esta establece condiciones suficientes para asegurar la privacidad, integridad y confidencialidad de los datos de los usuarios. Por lo tanto, se optó por plantear alternativas regulatorias a las tres (3) primeras temáticas señaladas previamente.

Que la metodología elegida por esta Comisión para la evaluación de las alternativas planteadas en el presente proyecto regulatorio fue la de multicriterio, con el fin de evaluar aspectos cuantificables y no cuantificables que consideren los intereses de los diferentes agentes que tienen injerencia en las temáticas en estudio.

⁸ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-1>

⁹ Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24>

¹⁰ La CRC recibió comentarios de la ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (ASOTIC), COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO), COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (TELFÓNICA), COMITÉ TÉCNICO REGIONAL DE ARAUCA, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (COMCEL), EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. (ETB), SOL MARINA DE LA ROSA y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

¹¹ Artículo 5.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, en virtud de lo anterior, producto de la evaluación de alternativas derivada de los análisis con la metodología multicriterio, se estructuró una propuesta regulatoria con las siguientes medidas:

- i) Modificar la sección 26 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, creando así una sección para servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes comunitarias. Excluyendo a los PSICF del ámbito de aplicación del RPU establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que esta medida entraría en vigor a partir del 1 de abril de 2025, es decir, una vez expedido el presente acto administrativo.

- ii) Crear un único formato para que los PSICF reporten los accesos, los ingresos por la prestación del servicio de Internet comunitario fijo y el NIT del ISP que suministra la conexión a internet a la COC; por lo que se elimina la obligación de reporte de los formatos T.1.1 y T.1.3 para los PSICF.

Modificar la descripción del campo Segmento del formato T.1.3. Lo anterior para incorporar en los reportes de información la desagregación de los accesos que el PRST (o ISP) proveerá a las Comunidades Organizadas de Conectividad.

Que, a efectos de mantener uniformidad con la periodicidad de plazos de reporte de información, se encuentra procedente determinar la entrada en vigor de las medidas antes descritas, desde el 1º de julio de 2025, de tal forma que el reporte de la información solicitada a través de los formatos T.1.3. y T.1.10, correspondiente al segundo trimestre de 2025, sea reportada por los proveedores a más tardar el 14 de agosto de 2025.

- iii) Adicionar dentro del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión, establecido en el Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 una nueva sección, en la cual, en primera medida se establece la obligación para los ISP de utilizar un modelo de contrato tipo para la provisión del servicio de Internet a PSICF.

En consecuencia, se exceptuaría a las partes del contrato en mención, de solicitar la autorización de desconexión que estipulan los artículos 4.1.7.5. y 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, se modifica el formato T.3.2. «Acuerdos de acceso o interconexión», con el fin de identificar los acuerdos entre los ISP y los PSICF.

Que esta medida entraría en vigor a partir del 1 de abril de 2025, es decir, desde la fecha de expedición del presente acto administrativo.

4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACIA DE LA COMPETENCIA

Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 13 de diciembre de 2024 esta Comisión publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria del proyecto «Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo»¹². Para tales efectos, la CRC dispuso de un término comprendido entre la mencionada fecha de publicación y el 17 de enero de 2025.

Que, de otra parte y, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que 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 Resolución SIC 44649 de 2010, el XX de XX de 2025 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los

¹² Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24>

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.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. XXXX del XX de XXX de 2025, emitió concepto donde manifestó que el proyecto regulatorio sometido a su estudio XXXX.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones, según consta en el Acta No. XX del 26 de febrero de 2025, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 12 de marzo de 2025 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. XX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

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.

ARTÍCULO 2. Adicionar al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 las siguientes definiciones:

«**ASOCIADO DE LA COC:** Entiéndase como asociado de la comunidad organizada de conectividad, para la prestación del servicio de Internet fijo comunitario, en los términos del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.

COC: Comunidad organizada de conectividad, prestadora del servicio de Internet comunitario fijo, en los términos del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.

SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO: Servicio público de Internet prestado bajo los términos en los términos del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.

PROVEEDORES DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO: Comunidad organizada de conectividad, en los términos del Título 26 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023.»

ARTÍCULO 3. Modificar el inciso cuarto del artículo 2.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«**ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea

la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

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.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización».

ARTÍCULO 4. Modificar la Sección 26 del Capítulo 1 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«SECCIÓN 26

~~TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO~~ SERVICIOS COMUNITARIOS

ARTÍCULO 2.1.26.1. DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS COMUNITARIOS: Los principales derechos de los usuarios o asociados de los servicios de televisión e Internet comunitario fijo son:

2.1.26.1.1. Recibir el servicio de televisión o Internet fijo de manera continua.

2.1.26.1.2. Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada.

2.1.26.1.3. Mantener las condiciones fijadas en los estatutos de la comunidad organizada.

2.1.26.1.4. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión o de Internet fijo.

2.1.26.1.5. Ser atendido por parte de la comunidad organizada, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través del medio de atención al usuario previstos en el presente Régimen.

2.1.26.1.6. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios PQR (Peticiónes, Quejas o Reclamos) ante la comunidad organizada, y además recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a la misma.

2.1.26.1.7. Recibir oportunamente la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada, a través del medio que haya elegido, esto es físico o medio electrónico.

2.1.26.1.8. Conocer el nombre de los miembros que conforman el Órgano Directivo de la comunidad organizada, así como su identificación y datos de contacto, o el que haga sus veces.

2.1.26.1.9. Conocer quién es el prestador del servicio, y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio.

PARÁGRAFO: 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.

2.1.26.2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO. Los principales derechos del usuario del servicio de televisión comunitaria son:

2.1.26.2.1. *Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de la comunidad organizada.*

2.1.26.2.2. *Participar en la definición de los contenidos de la programación.*

2.1.26.2.3. *Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada.*

ARTÍCULO 2.1.26.4. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO. *Los asociados de las comunidades organizadas de conectividad tendrán como derechos:*

2.1.26.4.1. *Finalizar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada de conectividad, mediante el medio de atención informado al asociado, con el preaviso establecido conforme a lo dispuesto en los estatutos de la comunidad o el documento que esta considere para tal fin, devolviendo los equipos o elementos entregados por la comunidad.*

2.1.26.4.2. *Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones*

ARTÍCULO 2.1.26.3. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS COMUNITARIOS:

2.1.26.3.1. *Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada.*

2.1.26.3.2. *Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión o el servicio de Internet fijo que recibe.*

2.1.26.3.3. *Abstenerse de ceder sus derechos como asociado.*

2.1.26.3.4. *Pagar oportunamente los aportes a la comunidad organizada.*

2.1.26.3.5. *Informar a la comunidad organizada sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura del servicio de televisión o Internet fijo, sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las decisiones sugeridas por la comunidad organizada con el fin de preservar la seguridad de la red y del servicio.*

PARÁGRAFO: *para el servicio de Internet comunitario fijo, las comunidades organizadas de conectividad podrán disponer de estatutos para señalar las reglas que rigen a la comunidad para la prestación del servicio, o podrán optar por el documento que la comunidad disponga para tal fin.*

ARTÍCULO 2.1.26.4. OBLIGACIONES DE LOS ASOCIADOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO. *Son obligaciones de los asociados de las comunidades organizadas de conectividad:*

2.1.26.4.1. *Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por la comunidad organizada de conectividad.*

2.1.26.4.2. *Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por la comunidad organizada de conectividad, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.*

2.1.26.4.3. *Dar un preaviso de conformidad a lo previsto en los estatutos de la comunidad organizada de conectividad o el documento que la comunidad disponga para tal fin, cuando decida terminar su vinculación con la misma.*

2.1.26.4.4. *Hacer uso responsable del servicio de Internet fijo, evitando cualquier tipo actividad o uso indebido que pueda perjudicar a la comunidad organizada de conectividad.*

2.1.26.4.5. Al momento de desvincularse de la comunidad organizada de conectividad, devolver los elementos o equipos que le fueron entregados por la comunidad para la prestación del servicio.

ARTÍCULO 2.1.26.35 INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA.

El usuario o asociado tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita en todo momento por parte de la comunidad organizada para el servicio de televisión e Internet fijo. Por lo cual:

2.1.26.5.1 Recibirá copia escrita de los estatutos de la comunidad organizada.

2.1.26.5.2. Recibirá copia escrita del documento por medio del cual se afilió a la comunidad organizada.

2.1.26.5.3. Recibirá información en relación con los riesgos relativos a la red y al servicio, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad implementados por la comunidad organizada para evitar que ocurran, y sobre las acciones que el asociado debe tomar al respecto.

2.1.26.5.4. En el servicio de televisión comunitaria, en la página web de la comunidad organizada, el usuario encontrará la siguiente información actualizada:

- a) Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario;
- b) Línea telefónica gratuita de atención;
- c) Valores de los distintos aportes a su cargo (instalación, ordinarios y extraordinarios);
- d) Condiciones del servicio;
- e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- f) Canales incluidos en la parrilla, indicando si son señales incidentales o codificadas.

2.1.26.5.5. En el servicio de Internet fijo comunitario, la comunidad organizada de conectividad deberá informar a los asociados, al momento de su vinculación ya sea de forma física o electrónica, como ante cualquier cambio o novedad los siguientes aspectos:

- a. Los canales de atención disponibles para el asociado.
- b. Cualquier valor adicional a los aportes que deba cubrir, incluyendo costos de instalación, aportes ordinarios y extraordinarios.
- c. Condiciones de servicio.

PARÁGRAFO: para el servicio de Internet comunitario fijo, las comunidades organizadas de conectividad podrán dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.1.26.5.1 mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin.

ARTÍCULO 2.1.26.6. PROHIBICIÓN PARA LOS ASOCIADOS EN LA PRESTACIÓN DE INTERNET FIJO COMUNITARIO. Los asociados de la comunidad organizada de conectividad deberán abstenerse de comercializar, revender o distribuir, de cualquier forma y a cualquier título, el servicio de Internet fijo proporcionado por la comunidad.

ARTÍCULO 2.1.26.47. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN. El documento por medio del cual el usuario o el asociado se afilia a la comunidad organizada, para la prestación de los servicios de televisión comunitaria o Internet comunitario fijo, debe incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre e identificación de la comunidad organizada y del usuario o asociado;
- b) Dirección de domicilio y teléfono de la comunidad organizada y del usuario o asociado;
- c) Fecha de la afiliación;
- d) Dirección en la cual le será prestado el servicio al usuario o asociado;
- e) Valor de los aportes ordinarios que el usuario o asociado debe pagar;
- f) Manifestación expresa del usuario o asociado de someterse a los estatutos de la comunidad organizada.

ARTÍCULO 2.1.26.58. CONTENIDO DE LOS ESTATUTOS. Los estatutos de la comunidad organizada, sea para la prestación del servicio de televisión comunitaria o de Internet fijo comunitario, incluirán la siguiente información:

- a) Valor de los aportes que los usuarios o asociados deben realizar y la periodicidad de los mismos;
- b) Derechos de los usuarios o asociados frente a la prestación del servicio;
- c) Obligaciones de los usuarios o asociados frente a la prestación del servicio;
- d) Condiciones del servicio;
- e) Condiciones para dar por terminada afiliación a la comunidad organizada;
- f) Trámite de PQR (Petición, Queja o Reclamo);
- g) Medios de atención al usuario o asociado;
- h) Área de cubrimiento del servicio;
- i) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, cuando este se encuentre dentro del área de cubrimiento de la comunidad organizada.

PARÁGRAFO: para el servicio de Internet comunitario fijo, las comunidades organizadas de conectividad podrán dar cumplimiento a lo establecido en el presente artículo, mediante estatutos o el documento que la comunidad disponga para tal fin.

ARTÍCULO 2.1.26.69. MEDIOS DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO. El nuevo texto es el siguiente:

(...)

ARTÍCULO 2.1.26.10. MEDIOS DE ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS DEL SERVICIO DE INTERNET COMUNITARIO FIJO. La comunidad organizada de conectividad deberá establecer y mantener como mínimo un canal de atención accesible para todos los asociados. Este canal podrá consistir en una oficina física, una línea telefónica, una red social o una página web. A través de este medio, se garantizará la recepción y atención oportuna de cualquier tipo de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) presentados por los asociados. Este canal deberá ser informado al asociado en su documento de vinculación, junto con su horario de atención.

ARTÍCULO 2.1.26.711. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) PARA LOS SERVICIOS COMUNITARIOS.

2.1.26.712.1. Presentación PQR. El usuario o asociado tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja o reclamo) ante la comunidad organizada a través de los medios de atención, los cuales en ningún caso requieren la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Quando el usuario o asociado presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Quando el usuario o asociado presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo en que se fundamenta su solicitud.

En el momento de la presentación de la PQR, la comunidad organizada le asignará un número de radicado, el cual será el número que identifica todo el trámite.

2.1.26.712. Respuesta PQR. La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.

Si el usuario o asociado no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, la comunidad organizada debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario o asociado puede exigir de inmediato que la comunidad organizada haga efectivo los efectos de dicho silencio.

2.1.26.712.3. Contenido de las decisiones. Cuando la comunidad organizada resuelva la PQR (petición, queja o reclamo), la decisión deberá contener:

- a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;

b) La descripción de las acciones adelantadas por la comunidad para verificar los hechos presentados por el usuario o asociado;

c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

La decisión de la comunidad organizada en relación con la PQR, le será notificada a través del mismo medio por el cual se presentó la PQR, salvo que el usuario o asociado indique que desea ser notificado a través de un medio distinto

2.1.29.9.4. Seguimiento de las PQR. Cuando el usuario o asociado haya presentado una PQR (Petición, Queja o Reclamo) tiene derecho a consultar el trámite en el cual se encuentra, a través de cualquiera de los medios de atención, suministrando el radicado que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR.»

ARTÍCULO 5. Modificar el formato T.1.1. Ingresos de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«**FORMATO T.1.1. INGRESOS.**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 60 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios que ofrezcan los servicios de acceso fijo a Internet, servicio portador, telefonía fija y telefonía larga distancia internacional.

Este formato no debe ser reportado por las Comunidades Organizadas de Conectividad o Proveedores del servicio de Internet comunitario fijo. (...)»

ARTÍCULO 6. Modificar el formato T.1.3. Líneas o Accesos y Valores Facturados o Cobrados de Servicios fijos Individuales y Empaquetados de la Sección 1 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«**FORMATO T.1.3. LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS.**

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada.

Este formato no debe ser reportado por las Comunidades Organizadas de Conectividad o Proveedores del servicio de Internet comunitario fijo.

(...)

4. Segmento – Estrato: Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

- **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.
- **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.
- **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.
- **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.
- **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.
- **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.
- **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.
- **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.

- **Uso propio interno del operador:** Corresponde a las líneas o accesos que son de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.
- **Comunidad Organizada de Conectividad.** Servicios prestados a Comunidades Organizadas de Conectividad, prestadoras del servicio de Internet comunitario fijo, de las que trata el Título 26 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015. (...)

ARTÍCULO 7. Agregar el formato T.1.10. Accesos e Ingresos del Servicio de Internet Comunitario Fijo en la Sección 1 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«FORMATO T.1.10. ACCESOS E INGRESOS DEL SERVICIO INTERNET COMUNITARIO FIJO.

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Trimestral

Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por las Comunidades Organizadas de Conectividad, en su calidad de Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo.

<i>Año</i>	<i>Trimestre</i>	<i>Municipio</i>	<i>Clase</i>	<i>Código Centros Poblados</i>	<i>Tecnología</i>	<i>Accesos</i>	<i>Ingresos</i>	<i>ISP mayorista</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información.
3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios de internet comunitario fijo. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
4. **Clase:** Corresponde a la ubicación donde se presta el servicio, de acuerdo con el DANE, estas se clasifican como:

<i>Código</i>	<i>Tipo clasificación</i>
<i>1</i>	<i>Cabecera municipal</i>
<i>2</i>	<i>Centro poblado</i>
<i>3</i>	<i>Rural disperso</i>

5. **Código Centros Poblados:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para identificar centros poblados. Este código consta de 8 dígitos y puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/georreferenciador-de-direcciones/>

En los casos en que la ubicación señalada en el campo 4 corresponda a Cabecera municipal (1) o Rural disperso (3), en este campo se deberá diligenciar con el número "99".

6. **Tecnología del acceso fijo a Internet:** Tipo de tecnología usada para la prestación del servicio de internet comunitario fijo: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home, (FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FFTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber-to-the-premises), 5G FWA, Satelital LEO, Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como «NA».
7. **Accesos:** Cantidad accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellos accesos que se encuentren funcionando, aquellos

suspendidos temporalmente (independientemente de la causa), así como los accesos de uso propio o interno del proveedor del servicio de Internet comunitario fijo.

8. **Ingresos:** *Corresponde al valor total de los ingresos de la comunidad, en pesos colombianos, derivados de la prestación del servicio de internet comunitario fijo durante el trimestre. Este monto corresponde con los aportes realizados por los asociados para disponer del servicio de Internet. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables.*
9. **ISP Mayorista:** *Número de Identificación Tributaria (NIT), sin dígito de verificación, (persona natural o jurídica) del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que suministra la conexión a internet a la COC.»*

ARTÍCULO 8. Adicionar la Sección 9 al Capítulo 1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

**«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. *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean el servicio de Internet a Comunidades Organizadas de Conectividad, de las 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 las Comunidades Organizadas de Conectividad o 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.»*

ARTÍCULO 9. Adicionar el Anexo 4.10 al Título ANEXOS del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«Anexo 4.10

**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 DE LA COMUNIDAD ORGANIZADA DE CONECTIVIDAD - COC]**

Entre:

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

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

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

El Proveedor se compromete a suministrar a La Comunidad un servicio de Internet dedicado 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 dedicada de Internet.*
2. **Capacidad contratada:** *[Indicar Gbps *puede señalarse que es ilimitado cuando sea el caso*].*
3. **Velocidad contratada:** *[Indicar Mbps].*
4. **Punto de presencia:** *Nodo o lugar físico donde se realiza la conexión ubicado en [Dirección específica].*
5. **Periodo de facturación:** *Desde el día [DÍA INICIAL] hasta el día [DÍA FINAL] de cada mes.*
6. **Costo de mensual del servicio:** *[\$[VALOR].*
7. **Fecha límite de pago:** *El día [XX] de cada mes.*
8. **Duración del contrato:** *[XX] meses.*
9. **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.*
10. **Modificaciones del contrato:** *Cualquier cambio deberá ser acordado por ambas partes y deberá constar por escrito.*

CLÁUSULA TERCERA: DERECHOS DE LA COMUNIDAD

1. **Garantía del servicio:** *La Comunidad tiene derecho a recibir el servicio con la calidad contratadas hasta el punto de presencia.*
2. **Distribuir el servicio:** *La Comunidad tiene derecho a distribuir el servicio dentro de su propia red de acceso, permitiendo la conexión a más de un predio, vivienda u hogar, 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 de la Comunidad.*
4. **Restricciones legales:** *Aplicar las restricciones de acceso a sitios web exigidas por la ley.*
Comunicación: *Informar cualquier falla que pueda afectar la prestación del servicio.*

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA COMUNIDAD

1. *Diseñar, operar y mantener la red de acceso a su cargo, asumiendo las responsabilidades técnicas y financieras correspondientes.*
2. *Pagar oportunamente el valor mensual del servicio.*
3. *Informar al Proveedor cualquier cambio relevante en la red de acceso que pueda afectar la prestación del servicio.*
4. *Hacer uso adecuado de las redes y equipos para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato.*

CLÁUSULA SEXTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

1. **Terminación por la Comunidad:** *La Comunidad 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 de la Comunidad, notificando a esta 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.*

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. *La Comunidad no está obligada a proporcionar su base de datos de usuarios o asociados al Proveedor.*
4. **Protección de datos:** *El proveedor deberá abstenerse de exigir a la Comunidad información relativa a sus asociados para proporcionar el acceso solicitado.*

CLÁUSULA OCTAVA: 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 La Comunidad:

[Nombre, cc y cargo]

[Nombre, cc y cargo]

----->>

ARTÍCULO 10. Modificar el formato T.3.2. Acuerdos de Acceso o Interconexión de la Sección 3 del Capítulo 2 del Título de Reportes de Información de Servicios de Telecomunicaciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

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

Periodicidad: Eventual

Contenido: No aplica

Plazo: Hasta 15 días hábiles después de la fecha de la firma del acuerdo, modificación o terminación anticipada.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proporcionan acceso o a quienes se les solicita interconexión a su red. Los proveedores deben registrar los acuerdos firmados por las partes, así como todas sus modificaciones y terminaciones anticipadas. Se entienden como parte integral del contrato, todos los anexos y apéndices que las partes hayan determinado.

(...)

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 Comunidades Organizadas de Conectividad*

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

ARTÍCULO 11. VIGENCIAS. Las disposiciones previstas en la presente resolución empezarán a regir a partir del 1 de abril de 2025.

Dada en Bogotá D.C. a los xxxxx

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

NOMBRE
Presidente

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Proyecto No: 2000-38-3-24

C.C.C. Acta
S.C.C. Acta