

Bogotá D.C., 19 de noviembre de 2021

Doctor  
**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Director Ejecutivo  
COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES  
Ciudad

Asunto: Comentarios borrador de Agenda Regulatoria 2022 – 2023

Apreciado doctor Martínez:

La formulación de la agenda regulatoria se convierte en una herramienta fundamental para que la Comisión de Regulación de Comunicaciones ejerza un rol activo en el Estado para promover una articulación de la política pública con las necesidades del país y las realidades del sector de telecomunicaciones.

Las condiciones macroeconómicas del sector, que decreció entre 2014 y 2018, empezaron a revertirse en el 2019, para luego verse fuertemente afectadas por la pandemia, en las que llegamos a una caída del 9,8% del PIB sectorial (2Q 2020). El sector ha crecido a tasas menores de la economía en la etapa post pandemia e incluso al segundo trimestre de 2021 llegamos nuevamente a una tasa del **-1.9 del PIB Sectorial**.

Varios organismos internacionales coinciden en que se requerirá más del 40% de la inversión realizada en el promedio de los años anteriores para ponernos con niveles de cobertura de países OECD, y aunque el esfuerzo inversor de la industria ha sido significativo, aún tenemos un nivel de conectividad en hogares (55.1%), muy por debajo de la media de los países miembro de la OCDE (76.9%)<sup>1</sup>, de la cual Colombia hace parte. **Si queremos que el crecimiento económico en el sector TIC se de en los niveles esperados, requerimos impulsar el consumo privado y la inversión.**

La intervención en el sector debe reconocer que el sector de telecomunicaciones enfrenta un panorama económico retador que incide en la capacidad de las inversiones necesarias para el cierre de la brecha digital, con ingresos decrecientes, incrementos exponenciales del tráfico y altas exigencias de inversión por obligaciones de cobertura asociadas al uso y renovaciones de espectro, actualización y modernización de sus redes.

---

<sup>1</sup> CAF (2921), Informe IDEAL.

Como lo plantea la GSMA<sup>2</sup> *“La complejidad del ecosistema digital aumenta la incertidumbre regulatoria y el rápido ritmo de cambio hace que la regulación quede obsoleta en muy poco tiempo. Esto incrementa la probabilidad que se produzcan distorsiones regulatorias. Si las políticas e instituciones no logran adaptarse, se corre el riesgo de ralentizar la innovación y privar a los consumidores de los beneficios del progreso tecnológico”.*

Por esta razón, y sin desconocer el esfuerzo realizado por el regulador para transitar en forma más acelerada hacia la regulación colaborativa e inteligente, y hacia la simplificación e innovación regulatoria, queremos hacer énfasis en los siguientes aspectos que deben abordarse en forma prioritaria en la agenda regulatoria:

### 1. Migración tecnológica:

Acorde con las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 estamos retrasados en adoptar medidas que incentiven la migración tecnológica de los operadores y los usuarios, por lo cual solicitamos a la CRC incorporar un proyecto tendiente a dicho objetivo y que todos los proyectos normativos consideren como objetivo indispensable la promoción de la migración tecnológica.

Como hemos indicado **hay una brecha entre la política de actualización de las redes y la migración tecnológica de los usuarios**, lo que resulta refrendado por los resultados que arroja la encuesta desarrollada por BrandStrat para la CRC<sup>3</sup>, en la que se consultó sobre la actitud de los usuarios frente a los dispositivos móviles y la tecnología. En esta encuesta se concluye que *“Las nuevas tecnologías pueden convertirse en una barrera de entrada, dado que al no ser el conocimiento/interés en la tecnología, puede generar una dificultad para adaptarse a estos nuevos dispositivos”.* En este sondeo, además, el 43% de los encuestados señaló que los smartphones son muy costosos. Al revisarse esta respuesta por estrato, este porcentaje es del 49% para E1 y E2. Este resultado seguramente será mucho mayor si se consultan habitantes de municipios de menos de 100 mil habitantes, veredas y centros poblados, que no fueron parte de esta encuesta.

**La actualización de redes y la migración tecnológica de los usuarios, debe abordarse en forma integral**, dado que las decisiones de desmonte de redes 2G dependerán de la demanda efectiva de estos servicios, la cual se mantendrá mientras sigan existiendo usuarios que no tengan capacidad o disposición de realizar su migración tecnológica, asunto que requiere un impulso necesario desde la política pública y la regulación. Hacer esta transición será mucho más difícil, si se siguen habilitando ETM only 2G, y Colombia continúa siendo el receptor por excelencia de tecnología obsoleta, lo que además resulta en desincentivos a los fabricantes para producir y distribuir en Colombia ETM de bajo costo aptos para tecnologías avanzadas.

Detener la activación y comercialización de ETM obsoletos, medidas de flexibilización para realizar el desmonte de redes 2G por zonas, y medidas que reconozcan y promuevan la inversión en la

---

<sup>2</sup> <https://www.gsma.com/latinamerica/la-gsma-celebra-la-decision-de-la-crc-colombia-de-eliminar-regulacion-obsoleta/>

<sup>3</sup> CRC, BrandStrat, “Medición de expectativas y satisfacción de los usuarios de servicios de comunicaciones 2020”, Internet Móvil, diciembre 2020.

modernización tecnológica y no hagan más gravosas la regulación en redes legadas, no pueden hacerse a un lado, si realmente queremos que los usuarios del país tengan acceso a mejores servicios y capacidades necesarios para su inclusión social y digital.

## 2. Simplificación de medidas de equipos terminales móviles:

Retomar y expedir, lo antes posible, la regulación tendiente a la simplificación de medidas de restricción de equipos terminales móviles que se ha solicitado por la industria desde 2018. La industria ha bloqueado 7,9 millones de equipos terminales móviles desde 2017 por tipologías de no homologados, duplicados y no registro, **lo que equivale a un mismo número de usuarios que han sufrido los efectos de estos bloqueos, usuarios que son legítimos y que no hacen parte de ningún proceso de hurto.**

Los bloqueos por estas otras tipologías han generado perjuicios de reputación de los operadores, ya que los usuarios están convencidos que es el operador quien no permite utilizar un teléfono en la red, como también una alta pérdida de ingresos por los efectos del Churn.

## 3. Régimen de calidad

En línea con lo anterior, consideramos que el proyecto de calidad debe abordarse por fases, y en 2022 sólo abordar medidas de simplificación. Deben flexibilizarse los indicadores de calidad para la prestación de servicios móviles en 2G y 3G, así como, la implementación de indicadores que identifiquen las fases de mercado para el servicio de voz según tecnología.

La revisión del régimen de calidad no deberá implicar la creación de nuevos indicadores, ni cargas regulatorias adicionales, ni mucho menos fijar valores objetivo de calidad más fuertes, ya que esto convertiría el régimen en un instrumento de ejercicio punitivo, con vocación de recolección de recursos, a través de sanciones.

Es preciso encontrar un balance en cuanto a la medición de KPI, atendiendo los objetivos de política pública al mismo tiempo, propender porque los recursos de los operadores no estén enfocados en un **excesivo monitoreo de sus elementos de red, generando adicionalmente un sobredimensionamiento de recursos.** Sería una aproximación errada por parte de la CRC pretender tener con el 100% de calidad todas las tecnologías al mismo tiempo, en un contexto de migración tecnológica.

En relación con el objetivo que plantea la CRC de continuar con mediciones dirigidas a determinar *el nivel de calidad de los servicios de telecomunicaciones, desde la perspectiva objetiva y subjetiva, queremos reiterar* que no es recomendable abordar **mediciones son subjetivas que no permiten medir las condiciones reales de prestación del servicio.** Las mediciones subjetivas, no cuentan con fundamento técnico ni reflejan el comportamiento de la red y sus indicadores de calidad, por lo cual solicitamos retirar iniciativas tendientes a estas mediciones. De mantenerse, se debe someter a revisión y comentarios la metodología a los operadores con la aplicación del AIN respectivo.

#### 4. Estudio de plataformas OTT 2022.

Los estudios de OTT del año 2019 se muestran obsoletos, en una industria tan cambiante. No pueden ser una fuente que permita actualmente indicar que *“los medios tradicionales han experimentado cambios en la dinámica de consumo de los usuarios, y las conclusiones iniciales de la CRC evidencian que por ahora los OTT no son sustitutos del servicio, pero sí compiten por el tiempo de la gente (...)*” máxime cuando durante el 2020 y 2021 las familias colombianas en su gran mayoría estuvieron aisladas producto de los cuidados preventivos que generó la pandemia del COVID – 19, lo que los hizo grandes consumidores de este tipo de plataformas.

Los análisis de la CRC y de los estudios contratados por ésta, deben profundizar en los análisis de la presión competitiva que ejercen las OTT y analizar correctamente la sustituibilidad en la definición de los mercados relevantes.

La regulación debe establecer condiciones simétricas para todos los agentes del mercado de tal forma que se incentive la inversión y la innovación tecnológica.

Estamos comprometidos con una agenda regulatoria que promueva el desarrollo y competitividad de las redes y servicios móviles que permita la reducción de la brecha social y el desarrollo del ecosistema digital.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "S. Hoyos Mejía". The signature is fluid and cursive, with a large initial 'S' and a distinct 'H'.

**SAMUEL HOYOS MEJÍA**  
Presidente