



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

AGENDA REGULATORIA 2026-2027

Documento de respuesta a
comentarios

Prospectiva Regulatoria

Diciembre de 2025



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

TABLA DE CONTENIDO

RESPUESTA A COMENTARIOS AGENDA REGULATORIA CRC 2026 – 2027.....	4
1. Introducción.....	4
2. Comentarios de carácter general	5
3. Comentarios a iniciativas de la Agenda Regulatoria 2026 – 2027	12
3.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias	12
3.1.1. [PROYECTO EN CURSO] Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles.....	12
3.1.2. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios	18
3.1.3. [PROYECTO EN CURSO] Medidas para la garantía del Pluralismo y la Imparcialidad Informativos en los contenidos de la televisión en Colombia	27
3.1.4. [ACTIVIDAD CONTINUA] Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación.....	29
3.1.5. [ACTIVIDAD CONTINUA] Observatorio de Contenidos Audiovisuales.....	30
3.1.6. [ACTIVIDAD CONTINUA] Pedagogía Regulatoria y participación ciudadana.	31
3.1.7. [PROYECTO EN CURSO] Roaming Internacional con Chile	31
3.1.8. [PROYECTO EN CURSO] Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes	34
3.1.9. [PROYECTO REGULATORIO] Evaluación del Impacto de la Sentencia C-206 de 2025 sobre Neutralidad de Red y Oferta Comercial	36
3.2. Prospectiva Sectorial.....	40
3.2.1. [ESTUDIO EN CURSO] Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales	40
3.2.2. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Hoja de ruta y observatorio de mejora regulatoria - Consultoría CITEL	44
3.2.3. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN).....	44
3.2.4. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Estudio sobre mecanismos de protección de niñas, niños y adolescentes en medios y servicios audiovisuales	49
3.2.5. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado	51
3.3. Mercados y competencia	55

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 2 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.3.1. [PROYECTO EN CURSO] Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones.....	55
3.3.2. [PROYECTO EN CURSO] Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles.....	59
3.3.3. [PROYECTO EN CURSO] Revisión Integral de Remuneración en Servicios Fijos.....	62
3.3.4. [PROYECTO EN CURSO] Marco regulatorio para el servicio de conectividad local	65
3.3.5. [PROYECTO REGULATORIO] Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios.....	71
3.3.6. [PROYECTO REGULATORIO] Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos	78
3.3.7. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información	82
3.3.8. [PROYECTO REGULATORIO] Actualización del marco regulatorio de televisión	88
3.3.9. [PROYECTO REGULATORIO] Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones	92
3.3.10. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión de las condiciones de banda ancha y redefinición de mercados relevantes fijos.....	98
3.3.11. [PROYECTO REGULATORIO] Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G–5G.....	103
3.3.12. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión de las condiciones regulatorias de los mercados postales de documentos y paquetes.	108
3.4. Fortalecimiento estratégico institucional	109
3.4.1. [ACTIVIDAD CONTINUA] Evaluación ex post 2026.....	109
3.4.2. [ACTIVIDAD CONTINUA] Observatorio de inversión en telecomunicaciones 2026	111
3.5. Iniciativas que no continúan en la Agenda Regulatoria 2026-2027	113
4. Comentarios de inclusión de nuevas iniciativas en la Agenda Regulatoria 2026 – 2027.....	113

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 3 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

RESPUESTA A COMENTARIOS AGENDA REGULATORIA CRC 2026 – 2027

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de conformidad con lo establecido en el capítulo 2 del Decreto 1078 de 2015¹, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta de Agenda Regulatoria 2026-2027, publicada para conocimiento y discusión sectorial el 24 de octubre de 2025. Estas contribuciones reflejan el interés y la participación de la industria, entidades públicas y otros grupos de gran relevancia para la consolidación de iniciativas regulatorias que respondan a las necesidades del sector y de la ciudadanía.

La CRC, comprometida con la transparencia y la inclusión, analizó cuidadosamente cada uno de los comentarios allegados con el propósito de garantizar que las decisiones finales sean técnicamente sólidas, estratégicamente alineadas y pertinentes para los desafíos actuales del ecosistema de comunicaciones. A continuación, se presentan las respuestas específicas a los comentarios recibidos dentro del plazo establecido (21 de noviembre), las cuales se encuentran organizadas en comentarios generales y por iniciativa.

Los comentarios al borrador de la Agenda Regulatoria CRC 2026-2027 fueron realizados por diversas entidades y actores clave del sector. Entre ellos, se encuentran:

- Alianza por una Internet Abierta para Latinoamérica y el Caribe (AIA-LAC)
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMOVIL),
- Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones (ASOTIC),
- Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO),
- AST SpaceMobile,
- Globalstar Inc (GLOBALSTAR),
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE),
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT),
- Cámara de Comercio Colombo-Americana (AmCham),
- Cámara de la Industria Digital y Servicios de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI),
- CARACOL TELEVISIÓN S.A.
- Claro Colombia (CLARO)²

¹ «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones»

² CLARO remitió una segunda comunicación el día 21 de noviembre en la cual informó que no autorizó a CCCE el envío de los comentarios en su nombre.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 4 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Departamento Nacional de Planeación (DNP),
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB),
- Empresas Públicas de Medellín (EPM),
- Grupo de Investigación de Datos de la Universidad de Cartagena (UNIVERSIDAD DE CARTAGENA).
- GSMA,
- Huawei Technologies Colombia SAS,
- Observatorio Latinoamericano de Regulación de Medios y Convergencia (OBSERVACOM),
- Purpose Partners,
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC),
- Tigo Colombia,
- Universidad Externado de Colombia (UNIVERSIDAD EXTERNADO),
- Village to Raise - Movimiento de padres por la infancia y el bienestar digital
- WOM Colombia

Asimismo, los operadores Telefónica y SUMA MÓVIL S.A.S., el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remitieron escritos con observaciones de manera extemporánea. Telefónica remitió un segundo escrito en el cual informó que se aparta de los comentarios remitidos por CCCE.

2. Comentarios de carácter general

Sobre el alcance de la agenda regulatoria 2026-2027

AIA-LAC considera que en atención al art. 22 de la Ley 1341 de 2009, algunos proyectos propuestos en la Agenda Regulatoria plantean dudas con relación al alcance de la CRC, particularmente en lo relacionado con servicios digitales, por lo cual le recomienda a la CRC reconsiderarlos o reenfocarlos.

En ese mismo sentido, **ALAI** señala que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es el organismo que tiene competencia sobre la definición y orientación de la política pública en materia TIC, y añade que es la entidad llamada a estudiar asuntos relacionados con la planificación, desarrollo y direccionamiento estratégico del sector, incluyendo la evaluación de tendencias, la identificación de oportunidades y la determinación de prioridades.

De esta forma, **ALAI** no considera pertinente que la CRC integre temáticas sobre las que señala, la entidad no tiene competencia en su agenda regulatoria.

Bajo esa misma línea, **AmCham** sugiere que la actuación de la CRC debe mantenerse dentro de los límites fijados por la ley. En ese sentido, señala que el análisis o intervención hacia temas como servicios digitales, inteligencia artificial, contenidos o plataformas en línea, estarían por fuera de las competencias de la entidad.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 5 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

AmCham añade que, tanto los estudios de prospectiva como de análisis de mercados que emprenda la entidad se deben enmarcar en un enfoque técnico, basado en evidencias y vinculado con las funciones que la ley le asigna a la entidad.

De otra parte, **ANDESCO** resalta la importancia de las iniciativas de la CRC que continúan la discusión sobre la «relación simbiótica» entre operadores, OTT y usuarios, incluyendo los estudios sobre el impacto de los mercados digitales, la monetización, los efectos de red, y el acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos.

En la misma línea, **ANDESCO, CLARO y GSMA** enfatizan la necesidad de reconocer las plataformas digitales (OTT) como agentes del ecosistema para «nivelar la cancha» regulatoria. Argumenta que la hiper regulación que afecta a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) frente a la total ausencia de obligaciones para las OTT crea una asimetría insostenible.

Además, **ANDESCO, ASOTIC, CCIT, CLARO y ETB** solicitan la reducción de la carga regulatoria de los PRST como un objetivo común y transversal a toda la Agenda Regulatoria para eliminar la asimetría existente especialmente frente a las plataformas digitales. De esta manera también sugieren propender por la adopción de marcos regulatorios basados en principios generales, flexibilidad normativa y adaptabilidad tecnológica, que promuevan la regulación inteligente.

En complemento, **ANDESCO, CLARO y WOM** afirman que el foco de la Agenda debe ser asegurar un entorno competitivo que incentive la inversión, preserve la innovación y salvaguarde el bienestar de los usuarios en un escenario de mayor concentración estructural y por tanto, que las iniciativas de intervención en el mercado de acceso y originación móvil se decidan a más tardar en el primer trimestre de 2026, dado que las tarifas actuales generan estrechamiento de márgenes y discriminación injustificada.

Por su parte, **ASOTIC** presenta un panorama económico del sector caracterizado por un decrecimiento del 0,8% en el sector de información y comunicaciones durante 2024, en contraste con el crecimiento del PIB nacional. La asociación resalta que, mientras el internet fijo crece, la telefonía fija y la televisión por suscripción continúan decreciendo tanto en accesos como en ingresos. Ante esto, el gremio solicita medidas que incentiven el crecimiento y alivien las cargas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

Adicionalmente, **ASOTIC** identifica factores críticos que impactan negativamente la prestación del servicio de televisión cerrada, e indica que los mismos no fueron tenidos en cuenta en la Agenda Regulatoria. Estos factores críticos son la piratería, la competencia de plataformas OTT, los costos de las casas programadoras y los cobros por derechos de autor.

En un sentido similar, **TIGO** indica que, teniendo en cuenta la acelerada transformación y el impacto creciente de las plataformas OTT en el tráfico, la competencia y la calidad, considera prioritario adelantar proyectos como el análisis de los efectos de red derivados de la relación «simbiótica» entre OTTs, operadores y usuarios, así como el análisis del Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos. **TIGO** advierte que la falta de lineamientos claros sobre gobernanza, interoperabilidad y transparencia de esta relación puede generar asimetrías que afecten la sostenibilidad del sector y la

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 6 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

protección de los usuarios. Por lo tanto, solicita dar inicio anticipado a las iniciativas orientadas a la caracterización del mercado OTT, la definición de criterios para la interacción con redes de telecomunicaciones y la actualización del régimen de información, buscando un marco regulatorio que promueva la innovación y asegure condiciones equitativas para todos los actores.

Otras consideraciones derivadas de la Integración TIGO- MOVISTAR

CLARO manifiesta que la integración empresarial autorizada entre Tigo y Movistar (Res. SIC No. 94169 de 2025), donde Millicom adquiere la participación de Telefónica en Movistar, es la movida empresarial más significativa de las últimas décadas. Esta operación derivará en la creación de un nuevo operador integrado de gran escala con enormes eficiencias, economías de escala y alcance, y una cobertura significativamente mayor.

Señala que este nuevo competidor generará un fuerte impacto y una presión competitiva vigorosa en el mercado de «servicios móviles», lo cual deberá ser evaluado prioritariamente por la CRC para ajustar la regulación a esa realidad.

Para **CLARO**, la integración resulta en una nueva estructura de mercado que elimina las condiciones previas que justificaron la declaratoria de dominancia de COMCEL:

1. Espectro Radioeléctrico: El operador integrado Tigo/Movistar contará con 220 MHz, una cifra equiparable a los 225 MHz de COMCEL, permitiéndole competir en calidad.
2. Infraestructura (Sitios Móviles): El nuevo operador se convierte en el líder en infraestructura, superando a COMCEL en más de 2.300 sitios móviles en total, y obteniendo una amplia ventaja en tecnologías 3G y 4G.
3. Potencial Competitivo: La combinación de espectro y liderazgo en sitios posiciona al operador integrado para atraer una gran cantidad de usuarios rápidamente, creando un nuevo agente equiparable a **CLARO** con gran potencial de crecimiento.

Dicho lo anterior, **CLARO** considera que las condiciones de mercado actuales son fundamentalmente diferentes a las que existían cuando la CRC declaró la dominancia de COMCEL en el mercado relevante de Servicios Móviles (Res. CRC 6146 y 6380 de 2021). Específicamente, la diferencia abismal en sitios 3G y 4G, que fue un sustento clave para la declaratoria de dominancia, ha desaparecido.

Por lo anterior sugiere que la CRC debe declarar el decaimiento de la dominancia de COMCEL en el mercado relevante de Servicios Móviles, así como de las medidas asimétricas derivadas de dicha declaratoria (Res. CRC 7285 de 2024). **CLARO** argumenta que se ha producido la causal de pérdida de ejecutoriedad estipulada en el numeral 2 del Artículo 91 del CPACA, dado que desaparecieron los fundamentos de hecho (las condiciones de mercado que sustentaron la declaración de dominancia) con la integración Tigo-Movistar.

Por su parte, **ETB** sostiene que esta integración transforma el panorama competitivo, pasando de un mercado con un operador dominante **CLARO** a un escenario con el riesgo de un duopolio táctico o

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 7 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

coordinado en los mercados minoristas, y un duopsonio en los mercados mayoristas. Para evitar el estrangulamiento del mercado y asegurar la sostenibilidad de la competencia, la **ETB** considera que la regulación debe pivotar urgentemente de un enfoque tarifario a un modelo de gobernanza procompetitiva que garantice cuatro pilares:

A. Replicabilidad de Ofertas y Márgenes

La regulación debe asegurar la sostenibilidad de los operadores fuera del duopolio mediante la implementación de un test de margen ex-ante riguroso a los paquetes de servicios convergentes (móvil+fijo+TV) de los operadores resultantes de la integración. El objetivo es prohibir ventas atadas y subsidios cruzados, y exigir la desagregación de precios y la oferta de alternativas «solo fibra» o «solo móvil» a usuarios minoristas y mayoristas.

B. Contención de Acuerdos Mayoristas

Se debe establecer la prohibición de que los dos principales actores (el duopolio) y las empresas de sus grupos empresariales firmen acuerdos de capacidad o de uso de red entre sí. Dichos acuerdos solo deberían ser permitidos como última instancia, con previa justificación de la inexistencia de un tercero, con aviso a la CRC y con un plazo limitado.

C. Regulación Diferenciada y Dinámica

Es necesario adoptar un enfoque de regulación asimétrica. Esto implica conceder menos cargas y mayor libertad a los operadores fuera del duopolio (simplificación de reportes, trámites ligeros, menores exigencias de atención y calidad), mientras se imponen obligaciones más altas al duopolio (pruebas de replicabilidad, tasas de contribución escalonadas). Esto debe ir acompañado de un mecanismo dinámico de entrada/salida (*sunset*) según la evolución de su poder de mercado.

D. Protección Comercial para Competidores

Para mitigar el riesgo de abuso de posición en el mercado minorista, se deben implementar medidas como:

- La cancelación de contrato sin posibilidad de oferta de retención (*retention offer*) para el duopolio.
- La prohibición de estrategias *WinBack* (para servicios fijos y móviles).
- El establecimiento de cláusulas de permanencia diferenciadas que protejan las inversiones de los operadores minoristas.

E. Desregulación Estructural y Asimetría con OTT

Adicionalmente, la **ETB** enfatiza que la agenda debe tener un enfoque claro en la desregulación estructural del sector, pues gran parte del andamiaje normativo ha quedado desfasado. La marcada asimetría regulatoria entre operadores tradicionales y las grandes plataformas digitales (OTTs) impacta negativamente la competitividad y la capacidad de reinversión, lo que representa un riesgo sistémico para el sector, en línea con las conclusiones a nivel mundial.

En línea con lo anterior **WOM** expresa preocupación por los efectos derivados de la integración empresarial entre TIGO-UNE y MOVISTAR, autorizada mediante la Resolución 94169 de la SIC. Señala

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 8 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

que esta operación genera un riesgo elevado de concentración que podría configurar un «duopolio de facto», afectando de manera directa los mercados mayoristas y minoristas móviles. Por ello, solicita que la Agenda incorpore medidas regulatorias orientadas a prevenir efectos coordinados, corregir posibles distorsiones competitivas y garantizar condiciones equitativas para operadores de menor escala. Solicita que las iniciativas como la intervención en el mercado mayorista de acceso y originación móvil, sean decididas en el 1T de 2026.

Asimismo, **WOM** valora que la CRC haya reconocido públicamente los riesgos derivados de dicha integración y solicita que este análisis tenga consecuencias regulatorias concretas dentro de los proyectos priorizados.

CRC/

Frente a los comentarios de **ALAI**, **AIA-LAC** y **AmCham** es importante resaltar que el objeto de la Comisión está definido en el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, en el cual se establece «La Comisión de Regulación de Comunicaciones 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.» (Subrayado fuera de texto), donde se puede extraer que el objeto principal de la Comisión es promover la competencia de los mercados de redes y servicios de comunicaciones sin perder de vista la protección de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, la citada ley estableció en el artículo 22 sobre las «Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones» que, para el cumplimiento de dicho objeto, se deberán observar ciertos criterios. Específicamente señala:

«La expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con observancia de 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.»

En ese sentido, en el documento de «Política de mejora regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones»³, en atención a las experiencias internacionales y a la perspectiva de política regulatoria de la OCDE, la Comisión definió cinco pilares sobre los cuales se fundamenta su política de mejora regulatoria: (i) Agenda regulatoria, (ii) Simplificación del marco regulatorio, (iii) Conocimiento del ecosistema, (iv) Metodologías innovadoras de regulación y (v) Aplicación de la metodología AIN.

³ CRC. Documento política de mejora regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. <http://crcom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 9 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con el pilar de «Conocimiento del Ecosistema» este tiene como objetivo analizar las dinámicas del sector TIC en un entorno convergente, a través de la investigación de tendencias tecnológicas y regulatorias, y modelos de negocio; para que de esta forma el regulador pueda contar con una visión sobre las dinámicas futuras de las industrias de comunicaciones y contenidos audiovisuales en un entorno convergente, para desarrollar futuras respuestas regulatorias y normativas que se adapten a las nuevas realidades.

En ese sentido, contrario a lo expresado por **ALAI, AIA-LAC y AmCham**, esta Entidad no desconoce sus competencias, sino que en ejercicio de sus funciones identifica las necesidades y temáticas que deben ser estudiadas de manera prospectiva, a fin de contar con el conocimiento necesario que permita la adopción de las mejores decisiones para promover la competencia de los mercados de redes y servicios de comunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, en un entorno en constante evolución tecnológica, cambios del mercado y nuevas dinámicas digitales.

Por lo anterior, frente a las solicitudes de eliminar los estudios o proyectos que aborden temas como servicios digitales, contenidos o plataformas en línea, esta no será acogida por las razones expuestas anteriormente.

En cuanto a los comentarios de **ANDESCO, ASOTIC, ASOMÓVIL, CLARO y ETB**, en los que solicitan desregular a los PRST para en su concepto «nivelar la balanza», es importante indicar que la desregulación de los PRST si bien no es una actividad explícita en la Agenda Regulatoria, sí es una alternativa que siempre es considerada en los proyectos regulatorios cuyo análisis de problemática lo sugieren como posible alternativa de solución. Asimismo, se recuerda que los proyectos de simplificación tienen como fin eliminar cargas que actualmente tienen los operadores que sean identificadas como susceptibles de ser simplificadas, y que a partir de este año la CRC dispuso el sitio «SimpleMenteCRC»⁴ para que todos los grupos de valor participen activamente en la actualización y mejora del marco normativo.

En relación a los comentarios de **ANDESCO, CLARO y GSMA**, relacionados y enfocados en reconocer e incluir a las OTT como agentes del ecosistema digital para lo que denominan como «nivelar la balanza», es importante resaltar que las agendas regulatorias de años anteriores y la propuesta de Agenda Regulatoria 2026 -2027, han considerado iniciativas prospectivas y regulatorias que permitan evidenciar y documentar las cadenas de valor de los mercados de los servicios de telecomunicaciones y postales, así como los posibles desequilibrios que puedan existir en dichos mercados.

Ahora bien, en cuanto a los comentarios de **ANDESCO, CLARO y WOM** relacionados con adelantar las decisiones de las iniciativas que consideran prioritarias especialmente en los mercados móvil y fijo, y los comentarios de **TIGO** de adelantar las iniciativas relacionadas con la relación «simbiótica» entre OTTs, operadores y usuarios y el análisis del Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN), se debe resaltar que los tiempos definidos para el desarrollo de las iniciativas se encuentran alineados con la planeación de actividades requeridas, la alineación de necesidades que fue puesta en consulta para todos

⁴ El acceso al sitio se puede realizar a través del enlace <https://simplemente.crcom.gov.co/simplificacionnormativa/#/inicio>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 10 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

los agentes, así como con la optimización en el uso de recursos de la CRC, por lo que, la modificación de los tiempos de las medidas son tratados con más detalle en cada uno de los apartes de las iniciativas en las cuales solicitan esta priorización de actividades.

Frente a los comentarios de **ASOTIC** relacionados con la solicitud de medidas que incentiven el crecimiento y alivien las cargas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), y el reconocimiento de problemáticas que afectan la TV cerrada como la piratería, la competencia de plataformas OTT, los costos de las casas programadoras y los cobros por derechos de autor, es oportuno recordar que las iniciativas descritas en la Agenda Regulatoria corresponden a las iniciativas priorizadas y que habían sido inscritas en el banco de iniciativas de la CRC, por lo que las temáticas específicas que plantea como problemáticas serán incluidas para ser valoradas en la identificación de problemática de los proyectos relacionados con los servicios en revisión.

Finalmente, respecto al comentario de **CLARO, ETB y WOM** sobre la necesidad de considerar el impacto de la integración Tigo-Movistar en los mercados relevantes, en particular en el de «Servicios Móviles», la Comisión señala que las actuaciones regulatorias previstas en su Agenda Regulatoria deben sustentarse en la realidad del mercado y en la evolución de sus condiciones estructurales y competitivas.

En ese sentido, la CRC monitoreará de manera permanente los efectos derivados de la integración empresarial entre Tigo y Movistar, así como cualquier otro cambio relevante en el ecosistema de servicios móviles. Debe tenerse presente que en la segunda modificación de la Agenda Regulatoria 2025, con ocasión de los potenciales efectos de la mencionada operación de integración, se modificó el alcance de los proyectos «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles» y «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios» y la incorporación del proyecto «Marco regulatorio para el servicio portador local». El desarrollo de estos proyectos fue priorizado dentro de la Agenda Regulatoria 2026 – 2027⁵. Con base en la información disponible y en los análisis técnicos correspondientes, la Comisión adoptará las decisiones regulatorias pertinentes, garantizando la participación de los agentes del sector.

Finalmente, es necesario señalar que cualquier revisión futura relacionada con la existencia o no de posición dominante, o con las medidas regulatorias aplicables a quien ostente o llegue a ostentar esta posición, deberá fundarse exclusivamente en estudios rigurosos, en evidencia actualizada y en un análisis integral de las condiciones de competencia del mercado, conforme a las competencias asignadas a la CRC por el marco legal vigente, y siguiendo el procedimiento correspondiente establecido en el ordenamiento jurídico.

5

Ver comunicado de prensa «La CRC se pronuncia luego de la decisión de la SIC sobre la integración TIGO-UNE y MOVISTAR», disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-se-pronuncia-luego-decision-sic-sobre-integracion-tigo-une-y>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 11 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3. Comentarios a iniciativas de la Agenda Regulatoria 2026 – 2027

3.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias

3.1.1. [PROYECTO EN CURSO] Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles

Inicialmente, la **ANDI** señala que la verdadera problemática es la falta de control de los PCA y los IT, los cuales continúan enviando mensajes fraudulentos a los usuarios. Añade que la regulación debe establecer obligaciones y sanciones para estos agentes. Adicionalmente, resalta que deben establecerse procedimientos claros y ágiles para la recuperación de códigos cortos usados para el envío de mensajes fraudulentos y que asimismo, se debe regular lo relacionado con llamadas internacionales con el objetivo de que se obligue a usar una numeración internacional legítima.

ASOMÓVIL considera que la creciente sofisticación del fraude digital y su migración hacia plataformas OTT exige acelerar el proyecto de prevención y mitigación contemplado en la Agenda Regulatoria 2026–2027 e incorporar una nueva fase con mayor alcance, que incluya a estos actores. Esto permitirá establecer mecanismos robustos para que los proveedores de contenido asuman responsabilidad y se implementen controles contra prácticas como *smishing*, *spoofing*, *phishing* y llamadas automatizadas fraudulentas, reduciendo riesgos sistémicos, protegiendo a los usuarios y fortaleciendo la confianza en el ecosistema digital.

En línea con lo anterior, **CLARO** manifiesta que la decisión de la CRC de proponer herramientas regulatorias contra el creciente fraude cibernético (*smishing*, *vishing*, *SIM swapping*, etc.) y de ordenar la suspensión temporal de códigos cortos fraudulentos es positiva. Sin embargo, la verdadera problemática se deriva de la falta de control y de sanciones aplicables a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT).

Para **CLARO** la problemática se centra en:

1. La falta de control por parte de algunos PCA/IT, que continúan enviando mensajes fraudulentos a pesar de las denuncias.
2. La falta de sanciones aplicables a PCA e IT que incurrir en fraude.
3. La imposibilidad para los PRST de terminar los contratos con PCA e IT reincidentes en el envío de SMS fraudulentos.
4. Las demoras en el proceso de recuperación de códigos cortos, lo que impide a los PRST bloquear dichos códigos oportunamente.
5. El *Spoofing* de llamadas internacionales (*robo calls*), que afecta la recuperación de los operadores y genera costos a los usuarios.

Por lo anterior, **CLARO** solicita a la CRC lo siguiente:

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 12 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. Establecer un procedimiento ágil para la recuperación de códigos cortos fraudulentos.
2. Permitir la desconexión del acceso para los PCA e IT que envíen mensajes fraudulentos y establecer la pérdida de la calidad de PCA o IT en caso de reincidencia o conducta sistemática.
3. Expedir una regulación específica sobre las llamadas internacionales que obligue a utilizar una numeración internacional legítima.
4. Facultar a los PRST para aplicar medidas preventivas inmediatas frente a códigos sospechosos, sin tener que esperar una resolución definitiva.

Por su parte, **DNP** considera que la Iniciativa 6.1.1.1, enfocada actualmente en fraudes conocidos (*smishing*, *vishing*, *SIM swapping*), debe ser ampliada y redefinida para alinearse con las tendencias globales y las capacidades mínimas de seguridad requeridas en el documento CONPES, particularmente frente a los riesgos emergentes de la Inteligencia Artificial (IA).

DNP argumenta que la CRC debe establecer una hoja de ruta para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que enfrente la tendencia global de «IA en llamadas». Para ello, la iniciativa debe contemplar el desarrollo de un modelo técnico que incluya la autenticación de llamadas (estándares *STIR/SHAKEN*), el bloqueo de tráfico malicioso basado en IA (para contrarrestar la voz sintética y los *deepfakes*), y la seguridad en la capa de señalización (*Global Titles*).

Dicho esto, **DNP** sugiere redefinir la iniciativa con el siguiente título: «Desarrollo del modelo técnico y regulatorio para la mitigación de fraude cibernético y riesgos de seguridad en servicios de comunicaciones, con énfasis en IA.»

De otra parte, **ETB** apoya la iniciativa para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles, destacando su importancia para fortalecer la seguridad y la confianza de los usuarios. Sin embargo, **ETB** advierte que cualquier solución regulatoria debe ser transversal a todo el ecosistema digital y no debe limitarse a imponer cargas operacionales adicionales únicamente a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). La empresa argumenta que los eventos de fraude cibernético (*SIM swapping*, *smishing*, o *vishing*) son a menudo facilitados y culminan a través de la gestión de información sensible que reposa en las plataformas Over The Top (OTT) y los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA).

Complementando lo anterior, **ETB** señala que existe una asimetría regulatoria que deja a estos actores digitales (OTT y PCA) sin obligaciones claras en la mitigación del riesgo, mientras que los PRST ya invierten en sistemas de seguridad y cumplen con obligaciones estrictas. La **ETB** insta a la CRC a que la regulación que se expida en 2026 involucre y regule de forma equilibrada y efectiva la participación de PCA y OTT en la prevención del fraude, reconociéndolos como puntos cruciales de vulnerabilidad para el usuario.

En la misma línea, **GSMA** solicita un enfoque de corresponsabilidad que extienda las obligaciones regulatorias más allá de los operadores móviles, incluyendo a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) en los mecanismos de trazabilidad y control. Recomiendan permitir el bloqueo preventivo de tráfico sospechoso sin que esto implique sanciones por

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 13 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

obstrucción del servicio y reforzar la asignación de códigos cortos. La asociación pide priorizar este proyecto para el primer trimestre de 2026.

En el mismo sentido, **TIGO** manifiesta que es imperativo acelerar la ejecución del proyecto orientado a la prevención y mitigación del fraude cibernético, dada la creciente sofisticación de las prácticas fraudulentas (*smishing*, *spoofing*, *phishing*, llamadas automatizadas) y su impacto en la confianza de los usuarios y la integridad del ecosistema.

Asimismo, **TIGO** señala que la materialización temprana de esta iniciativa permitirá establecer mecanismos robustos de control para que los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) asuman responsabilidad en los contenidos que distribuyen y pongan freno a estas prácticas. **TIGO** considera que anticipar la implementación de este proyecto es crítico para reducir riesgos sistémicos y garantizar un entorno digital seguro.

Por lo anterior, **TIGO** solicita que la CRC incorpore una nueva fase dentro de su agenda regulatoria para la mitigación del fraude cibernético con un alcance más amplio. Esto se debe a que la creciente migración de prácticas fraudulentas (suplantación, robo de datos, estafas) se está materializando a través de servicios de mensajería y plataformas OTT, lo que exige una acción regulatoria específica para proteger a los usuarios y la confianza en el ecosistema digital.

En cuanto a los plazos presentados en la Agenda Regulatoria, **TIGO** espera la presentación del documento de alternativas para el 4T-2025, considerando que dichos plazos son adecuados para la continuación del proyecto.

En cuanto a las alternativas regulatorias, **TIGO** identifica la necesidad de:

1. Imponer obligaciones y sanciones específicas a los asignatarios de códigos cortos (Proveedores de Contenidos y Aplicaciones), orientadas a garantizar su uso responsable y a prevenir con mayor eficacia ataques de *smishing*.
2. Reforzar los criterios de asignación, verificación y control de estos recursos, incorporando la debida diligencia, el monitoreo continuo y medidas de suspensión o revocatoria ante incumplimientos.

Adicionalmente, **TIGO** reitera su solicitud de plantear una fase adicional que tenga un alcance más amplio y aborde los fraudes cibernéticos que se cometen a través de las plataformas OTT.

Por su parte, la **SIC** destaca la necesidad de que el proyecto regulatorio incluya mecanismos y herramientas efectivas para prevenir prácticas como la suplantación de identidad y los fraudes asociados a la reposición de SIM (*SIM swapping*). Lo anterior, en razón a las actuaciones administrativas adelantadas al interior de la entidad, en las cuales se evidenciaron presuntas fallas en los controles internos de los PRST en los procesos de reposición de SIM, identificando casos en los que terceros vulneraron los mecanismos de seguridad, logrando reposiciones no autorizadas, uso indebido de información y perjuicios económicos para los usuarios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 14 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por lo anterior, la **SIC** recomienda que la regulación propuesta debe «definir obligaciones claras sobre la validación de identidad del titular del servicio, medidas de trazabilidad y procedimientos de notificación inmediata al usuario, previos a la realización de las transacciones o trámites que ameriten este tipo de verificación».

De otra parte, **HUAWEI** destaca que en la Agenda Regulatoria se hayan identificado los riesgos en materia de seguridad en el ecosistema digital. En ese sentido, considera importante el establecimiento de mecanismos eficaces de gestión de la ciberseguridad para proteger la red de amenazas externas y la importancia de la adopción de estándares globales tomando como referencia entidades como GSMA, el 3GPP, la Agencia de Ciberseguridad de la Unión Europea (ENISA). Por lo anterior, proponen como buena práctica y base de referencia, la Base de Conocimiento de Ciberseguridad Móvil (MCKB) de la GSMA.

En ese mismo sentido, **WOM** valora positivamente la continuidad del proyecto para identificar alternativas regulatorias que permitan prevenir y mitigar el fraude cibernético a través de servicios móviles, dada la afectación significativa a la confianza de los usuarios por modalidades como el *smishing*, *vishing* y *SIM swapping*. La compañía enfatiza que el fenómeno no se restringe a los operadores de red, sino que una parte considerable del fraude se origina o facilita a través de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), agentes para los cuales no existe un marco de obligaciones específico y proporcional, generando brechas normativas.

Para remediar esta situación, **WOM** considera fundamental que el diseño regulatorio incorpore mecanismos robustos de control sobre todos los actores involucrados y que habilite expresamente a los PRST y demás asignatarios de numeración para adoptar medidas preventivas, incluida la posibilidad de bloqueo de tráfico o numeración sospechosa con base en indicios razonables, sin que ello genere riesgos sancionatorios. Además, **WOM** resalta la necesidad de articulación interinstitucional entre la CRC, el MinTIC, la Superintendencia Financiera y otros actores para habilitar acciones expeditas frente a amenazas como URLs maliciosas. Específicamente, el operador solicita que la regulación contemple consecuencias claras y progresivas para los PCA e integradores tecnológicos que incurran de manera reiterada en prácticas fraudulentas. Por último, **WOM** pide incluir el diseño de herramientas efectivas para mitigar el *vishing* originado a través de llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI), donde la numeración es enmascarada para simular pertenecer al Plan Nacional de Numeración. La compañía manifiesta su conformidad con el cronograma propuesto para este proyecto (decisión regulatoria en el segundo trimestre de 2026).

CRC/

Frente a los comentarios recibidos, preliminarmente, es importante aclarar que las medidas adoptadas como resultado del proyecto regulatorio *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles* serán estrictamente cobijadas dentro del marco de las competencias de la CRC. Lo cual no obsta para que se generen recomendaciones para todos los agentes que pueden verse vinculados en la mitigación y prevención del fraude cibernético a través de servicios de voz y mensajes de texto.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 15 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Es así como, la CRC en el marco de sus competencias y con ocasión del desarrollo del referido proyecto regulatorio pretende identificar aspectos del régimen de recursos de identificación que sean susceptibles de adecuación desde una perspectiva de prevención del contacto a usuarios con fines fraudulentos; evaluar la implementación de herramientas regulatorias que mitiguen el contacto a usuarios con fines fraudulentos, teniendo en cuenta su viabilidad técnica y económica y; determinar la necesidad de implementar acciones educativas que aumenten el conocimiento de los usuarios en la prevención contra el fraude cibernético.

Por medio de estas líneas de acción la CRC adelanta el proyecto regulatorio en cuestión con el objetivo de diseñar una estrategia para la prevención y mitigación del contacto a usuarios con fines fraudulentos mediante servicios tradicionales de voz y mensajes de texto.

Ahora bien, con respecto a los comentarios formulados por **ASOMÓVIL y TIGO** de ampliar el alcance del proyecto regulatorio para incluir el papel de aplicaciones OTT, esto debido a que los fraudes suelen concretarse o amplificarse a través de enlaces maliciosos o mensajes en estas plataformas, es pertinente señalar que, esta Comisión coincide en la relevancia de este aspecto, sin embargo, el proyecto regulatorio se concentra en recursos de identificación bajo administración de esta entidad, en tanto que la CRC no tiene asignadas competencias de manera expresa para regular este tipo de servicios, y en particular aquellas en materia de protección de usuarios⁶.

Ahora, teniendo en cuenta que el internet móvil en algunos casos puede ser usado como un habilitador transversal del fraude, en el marco de las alternativas regulatorias propuestas⁷ se contemplan medidas que permiten limitar el direccionamiento de los usuarios a sitios web fraudulentos, aplicaciones no verificadas o contenidos que faciliten la suplantación de identidad, garantizando así la consistencia con las competencias regulatorias.

En relación con la propuesta de **ANDI, CLARO, ETB, GSMA, TIGO y WOM** respecto de los PCA e IT, esta Comisión resalta que el análisis integral de las condiciones que determinan la relación de acceso entre PRSTM y PCA/IT, establecidas en el Capítulo 2 del Título IV de Resolución CRC 5050 de 2016, para el uso de las redes para la prestación de servicios de mensajería corta, así como las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes, si bien excede el alcance planteado para el actual proyecto regulatorio, esto no implica que de los análisis adelantados se pueda concluir la necesidad de establecer consecuencias puntuales ante casos de reincidencia o demás prácticas en que dichos agentes puedan verse vinculados.

⁶ El documento del estudio sobre «El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia - 2024», propone como acción estratégica a cargo de otras entidades, particularmente del legislativo, la necesidad de analizar el sector TIC con la totalidad de los agentes en él involucrados incluidas las plataformas de servicios digitales y aplicaciones y, en consecuencia, asignar funciones explícitas a las autoridades del sector respecto de estos nuevos agentes. Página 203. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-rol-servicios-over-top-ott-en-colombia-2024>

⁷ CRC. Documento de Alternativas Regulatorias «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles». <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-1/Propuestas/documento-alternativas-regulatorias-identificacion-medida-fraude-cibernetico-servicios-moviles.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 16 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Dentro de las temáticas objeto de revisión asociadas al Régimen de administración de Recursos de Identificación bajo el enfoque de simplificación, que se publicaron para consideraciones y comentarios del sector en el documento de alternativas regulatorias, se incluye la posibilidad de evaluar la reincidencia como un criterio relevante en la administración, asignación y recuperación de códigos cortos, con el objetivo de fortalecer la prevención de acciones irregulares con fines fraudulentos de forma sistemática, así como la aplicación de sanciones para quienes realicen un uso indebido de dicho recurso.

En relación con los comentarios de **DNP** y **SIC** sobre la necesidad de incorporar en la formulación del problema modalidades emergentes, como *SIM Swapping* o el uso de IA (Inteligencia artificial) para suplantación de voz/mensajes, y la rápida evolución de los fraudes, es necesario indicar que estas modalidades de fraude se encuentran contempladas en la causa denominada «Dificultad en la identificación y rastreo de ataques cibernéticos» del árbol del problema⁸, en donde se indica que estos son mecanismos que limitan la efectividad de algunas medidas de mitigación dadas las brechas en los sistemas de autenticación y en la interoperabilidad entre operadores.

En este sentido, es necesario mencionar que los operadores móviles, de manera voluntaria, han avanzado en el desarrollo de herramientas y mecanismos basados en datos disponibles al interior de sus redes a fin de favorecer procesos comerciales y de mitigación del fraude. Mediante estas herramientas, los PRSTM pueden poner a disposición información útil mediante APIs u otros mecanismos, como validación de titularidad de línea o detección de cambios recientes en la SIM, herramientas que permitirían robustecer los esquemas de autenticación de múltiples factores mediante mecanismos como el OTP (*One Time Password*) utilizados por otros sectores, como el financiero.

Sin embargo, para que estas iniciativas tengan un efecto estructural en la mitigación del fraude, resulta indispensable que se articulen esfuerzos con las entidades responsables de la regulación y supervisión del sistema financiero, las agremiaciones de dicho sector, y las propias entidades financieras, a fin de definir mecanismos de cooperación técnica, esquemas de gobernanza de datos y responsabilidades compartidas en el uso de estos nuevos mecanismos de validación. Lo anterior no obsta para que, si con ocasión del desarrollo del presente proyecto se evidencia la necesidad, oportunidad y conveniencia de fortalecer las medidas regulatorias vigentes asociadas al cambio de SIM *Cards* y a la validación que deben adelantar los PRSTM para la autenticación de sus usuarios, esta Comisión modificará o incorporará lo pertinente.

De forma adicional, se destaca que en el marco del proyecto regulatorio⁹ «Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles - Fase 2», mediante la Resolución CRC 7684 de 2025, se adoptaron medidas dirigidas a fortalecer la verificación de la identidad de los titulares de líneas móviles, tanto en modalidad prepago, solicitando el registro y verificación de datos antes de la activación, como en el proceso establecido para la prestación del servicio en la modalidad de pospago.

⁸ CRC. Documento de formulación del problema del proyecto regulatorio «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles». Página 44. <https://crrcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-1/Propuestas/documento-formulacion-problema-identificacion-medidas-mitigar-fraude-cibernetico-servicios-moviles.pdf>

⁹ CRC. Proyecto regulatorio «Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles - Fase 2». Disponible en: <https://crrcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 17 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Estas medidas tienen por objeto reforzar la seguridad en los procesos de acceso a los servicios móviles, disminuyendo las oportunidades de explotación por parte de actores maliciosos. Ahora, se debe señalar que, de acuerdo con la Política de Mejora Regulatoria, el impacto de la medida que trata sobre «la identidad de los titulares de líneas móviles» debe ser determinado en el marco del proceso de evaluación ex post con el fin de verificar su eficacia y ajustar estrategias si se detectan nuevos patrones de fraude.

Por otro lado, es importante reconocer que las técnicas de fraude cibernético presentan una dinámica evolutiva acelerada, lo cual representa un reto no solo para la CRC, sino también para otras instituciones del ecosistema digital. Asimismo, la naturaleza compleja del fraude digital exige un trabajo interinstitucional robusto. En este contexto, en el proyecto regulatorio «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles» se contempla la implementación de acciones orientadas a la articulación con entidades del sector, autoridades judiciales y organismos de ciberseguridad, con el fin de compartir mecanismos conjuntos que contribuyan a la mitigación y respuesta frente a la aparición de nuevas modalidades fraudulentas.

Finalmente, frente a la recomendación de **HUAWEI**, esta Comisión la agradece y tomará como objeto de análisis la *Base de Conocimientos de Ciberseguridad Móvil* de la GSMA.

3.1.2. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios

ANDESCO considera que el proyecto de Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios (RPU) debe transformarse en una revisión integral de las cargas regulatorias, argumentando que las obligaciones actuales son excesivas y provienen de normativas obsoletas (como la Ley 142 de 1994). La Asociación no ve necesidad de revisar la oferta conjunta de servicios fijos y móviles, ya que la CRC no ha identificado fallas de mercado en dichas ofertas. Por otra parte, destaca la urgencia de avanzar hacia la digitalización como la regla general, con el fin de reducir costos y facilitar la interacción con los usuarios. Finalmente, propone extender la aplicación del RPU para establecer obligaciones y sanciones claras para los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) con respecto a los mensajes fraudulentos por SMS.

Por lo anterior, **ANDESCO** solicita que el proyecto se centre en una revisión integral de las cargas excesivas del RPU, que se abstenga de revisar la oferta conjunta de servicios fijos y móviles, y que se establezcan obligaciones y sanciones claras para los PCA y los IT respecto al fraude por SMS.

En línea con lo anterior, la **ANDI** sugiere que, frente a la aplicación del RPU y los Integradores Tecnológicos, se deben establecer obligaciones y sanciones claras y aplicables a dichos agentes, en relación con mensajes fraudulentos a través de SMS.

Por su parte, **ASOMÓVIL** sugiere considerar las siguientes propuestas:

1. Emisión de factura digital con acceso a histórico limitado a seis periodos, disponible por canales digitales o línea de atención.
2. Eliminación de histogramas de consumo, especialmente en planes de datos ilimitados.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 18 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3. Supresión de la obligación de mantener canales de atención tradicionales, siempre que existan canales digitales plenamente funcionales.

En cuanto a la iniciativa, **CLARO** manifiesta que la revisión del Régimen de Protección de Usuarios (RPU) debe orientarse a la flexibilización normativa y la reducción de cargas regulatorias, promoviendo la inversión y la digitalización, y reconociendo el nuevo perfil del usuario.

En la primera fase, **CLARO** considera que la CRC no debe introducir nuevas normas sobre ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles, ni sobre la recuperación de usuarios portados, ya que estas dinámicas son impulsadas por la demanda del mercado, generan beneficios y ya están sujetas a recientes y suficientes restricciones regulatorias. Respecto a la supuesta opacidad en ofertas diferenciales, **CLARO** sostiene que el regulador debe abstenerse de regular aspectos tan puntuales y confiar en la capacidad de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para revisar estos casos ex post bajo las normas de libre competencia. En cuanto al catálogo de derechos, se debe revisar para flexibilizarlo, reconociendo que el usuario actual tiene acceso a herramientas digitales, y las normas deben también considerar y prever situaciones relacionadas con el abuso de derechos, el fraude o la conducta irrespetuosa por parte del consumidor.

En la segunda fase, **CLARO** enfatiza que la CRC debe migrar a un esquema donde la digitalización de los canales de atención sea la regla general, permitiendo a los operadores tener la libertad de establecer el canal de interacción más eficiente. Es indispensable establecer obligaciones y sanciones claras aplicables a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) para mitigar el fraude cibernético que se presenta a través de servicios móviles, especialmente mediante el uso de SMS. Finalmente, el operador aconseja que la CRC evite clasificaciones complejas como la de usuarios suscriptores y beneficiarios, que podrían generar más problemas operativos que soluciones, y pide que se establezca un proceso claro para la terminación unilateral del contrato por parte de los PRST en casos de usuarios abusivos o fraudulentos, sin eliminar las validaciones de identidad actuales en trámites para combatir el fraude.

De otra parte, **DNP** señala la necesidad de que el proyecto no solo se centre en la creación de las normas, sino también en su supervisión efectiva.

Consecuentemente, **DNP** considera fundamental que, tanto en la primera como en la segunda fase de la revisión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ponga en consideración y conocimiento de la ciudadanía la forma en la que se llevará a cabo el control posterior de lo dispuesto en el régimen. Esto se debe a que la publicidad de los mecanismos de supervisión es clave para garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores.

En ese orden de ideas, **DNP** solicita que la CRC incluya en el desarrollo de la iniciativa la divulgación de los mecanismos de control posterior para garantizar el cumplimiento del Régimen de Protección de Usuarios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 19 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

A su vez, **ETB** respalda la modernización del Régimen de Protección de Usuarios (RPU), pero su foco principal es la desregulación estratégica, la simplificación y la eliminación de cargas. A **ETB** le preocupa el cronograma de la Fase I, que contempla la publicación de la propuesta regulatoria en el 4T de 2025, considerándolo apresurado debido a que la industria desconoce el alcance de los cambios y aún no se ha divulgado el Análisis de Impacto Normativo (AIN) que justifique la intervención.

Respecto a los temas mencionados para la Fase I, **ETB** solicita las siguientes precisiones:

- Oferta conjunta de servicios fijos y móviles: Dado que las obligaciones de información ya fueron revisadas por la Resolución CRC 7684 de 2025, la única intervención necesaria debe ser la imposición de restricciones a los operadores dominantes para asegurar la replicabilidad de las ofertas por parte de los competidores.
- Opacidad de la información de ofertas diferenciales: Se requiere una definición precisa del concepto de «opacidad» en el contexto de las ofertas dirigidas para evitar ambigüedades.
- Condiciones de ofertas para la recuperación de usuarios portados: **ETB** solicita que la CRC establezca un mecanismo claro para verificar el cumplimiento de la prohibición a los Operadores de Red Móvil (OMR) de contactar a los usuarios durante la portabilidad y en los tres meses subsiguientes (establecida en la Res. 7684 de 2025). Adicionalmente, se deben evaluar restricciones en la retención y recuperación de usuarios por parte de los operadores que integran el duopolio.
- Revisión del catálogo de derechos de los usuarios: Se solicita a la CRC especificar qué derechos del catálogo, contenidos en la regulación general, requieren una revisión o actualización a la luz de las realidades actuales.

En complemento, **ETB** reitera la necesidad de abordar con prioridad las siguientes temáticas del RPU:

- Compensación automática por falta de disponibilidad: Es fundamental precisar las definiciones de bloqueo, desconexión y falta de disponibilidad del Anexo 2.1. Las reglas de compensación deben considerar los tiempos de procesamiento y ciclos de facturación de cada operador y aplicarse únicamente cuando se incumplan los umbrales de los indicadores previstos en el Régimen de Calidad, garantizando una medición objetiva.
- No procedencia del cobro por casos de fuerza mayor y caso fortuito: Se requiere revisar el artículo 2.1.12.3 para diferenciarlo expresamente de la compensación automática y para establecer con claridad el momento preciso a partir del cual no procede el cobro del servicio, otorgando certeza jurídica.
- Trámite de la portabilidad numérica móvil: El plazo de tres (3) días hábiles para la entrega de la SIM y la culminación del proceso de portación (Art. 2.1.17.3) debe ser armonizado con la regulación de servicios postales. Dado que la entrega se realiza por mensajería express, cuyos tiempos legales son variables, se debe reconocer el tiempo de tránsito postal para evitar que los PRST incurran en incumplimiento por variables que no controlan.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 20 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Así las cosas, **ETB** solicita que la CRC brinde claridad sobre el alcance de los cambios en la Fase I, priorice la desregulación estratégica, y armonice las obligaciones del RPU con las realidades operativas y la regulación de servicios postales.

Por su parte la **CCCE** no considera necesario que se adelante el proyecto regulatorio señalando que la CRC «no ha encontrado la existencia de fallas de mercado en dichas ofertas convergentes». Indica que, en materia de recuperación de usuarios portados, la Comisión ya cuenta con un marco normativo robusto en portabilidad numérica móvil y recuerda que la Resolución CRC 7684 de 2025 estableció recientemente una restricción aplicable exclusivamente a los Operadores Móviles de Red (OMR), consistente en no contactar a los usuarios portados durante los tres meses posteriores al proceso de portación. Por lo anterior, considera que no procede introducir nuevas medidas regulatorias sobre este asunto.

En cuanto a la digitalización, la **CCCE** sostiene que debe avanzarse de manera decidida para reducir costos operativos y facilitar la interacción de los usuarios.

En cambio, **TIGO** solicita postergar al menos un trimestre la publicación de la propuesta regulatoria de la Fase I de este proyecto, de modo que se publique en el primer trimestre de 2026.

La justificación de **TIGO** para esta solicitud de aplazamiento es que la Comisión adoptó recientemente la Resolución 7684 de 2025, la cual ya implementó disposiciones que coinciden con temas que se planean discutir nuevamente en la Fase I de este proyecto.

La Resolución 7684 de 2025 modificó o agregó artículos importantes del Título II de la Resolución 5050 de 2016, que incluyen, entre otros:

1. Omnicanalidad (Art. 2.1.2.3).
2. Procedimiento y parámetros para la activación y actualización de datos de usuarios de servicios móviles en la modalidad prepago (Arts. 2.1.3.3, 2.1.3.4 y 2.1.3.5).
3. Contratación de paquetes u oferta conjunta de servicios móviles y fijos (Arts. 2.1.4.3 y 2.1.7.1).

Teniendo en cuenta esta reciente implementación normativa, **TIGO** considera que la revisión de estas temáticas específicas debería revisarse el próximo año para permitir la maduración y el análisis de los efectos de las disposiciones ya vigentes.

Por su parte, la **SIC** realiza las siguientes sugerencias sobre artículos específicos:

- i) Artículo 2.1.3.1 (sobre contenido prohibido): En el marco de las facultades que ejerce la SIC en materia de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones, sugiere incluir de manera expresa la consecuencia derivada de la inclusión de las disposiciones allí señaladas, conforme a lo previsto en los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, esto es, la ineficacia de pleno derecho de las cláusulas abusivas.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 21 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Adicionalmente recomiendan que dentro del artículo se considere como contenido prohibido la «incorporación de cláusulas que modifiquen el contrato forma, aun cuando no hagan parte de este, como sucede con las disposiciones incluidas en términos y condiciones de piezas publicitarias que contienen ofertas o promociones relacionadas con la prestación de los servicios contratados». Lo anterior, según manifiesta la SIC, permitirá dejar en claro que está prohibida la inclusión de cláusulas abusivas en las modificaciones del contrato.

- ii) Artículos 2.1.6.1. y 2.2.3.4 (Sobre promociones y ofertas): La **SIC** sugiere, con el objetivo de facilitar las funciones a su cargo, ampliar en un (1) año el término de almacenamiento de la información relativa a las condiciones y restricciones de promociones y ofertas.
- iii) Artículo 2.1.8.3. (Sobre terminación de contrato): La **SIC** considera necesario, en razón a las quejas recibidas ante la imposibilidad de finalizar contratos, precisar el procedimiento y revisar las normas que regulan la terminación del contrato, a fin de evitar que el amplio margen de discrecionalidad de los operadores obstaculice una terminación expedita.
- iv) Artículos 2.1.9.4 y 2.1.9.5. (Sobre venta y facturación de equipos terminales): La **SIC** sugiere, extender la obligación prevista en el artículo 2.1.9.5, a la venta de otros bienes o servicios ofrecidos por el operador, tales como repetidores o amplificadores de señal, seguros, plataformas de contenido digital, electrodomésticos, entre otros.

Lo anterior, toda vez que, según afirma la SIC, actualmente el valor de estos bienes o servicios se incluye dentro de la factura de los servicios de comunicaciones, lo cual genera confusión en los usuarios respecto de la forma en que se aplican los pagos y puede afectar la prestación del servicio por suspensiones ocasionadas por mora en el pago.

- v) Artículo 2.1.24.5. (sobre los recursos en trámites de PRS y medios de atención): La **SIC** recomienda ajustar la redacción del primer inciso del artículo para dejar en claro la obligación del operador de informar al usuario sobre su derecho a interponer los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación, con independencia del sentido de la respuesta. Lo anterior, manifiesta la **SIC**, con el fin de «evitar que el operador no informe de la procedencia de los recursos indicados cuando considere que la respuesta a la petición ha sido favorable, que es lo que sucede en la actualidad».
- vi) Artículo 2.1.24.6. (sobre las decisiones en trámites de PRS y medios de atención): La **SIC** sugiere que el artículo establezca que el operador deberá enviar la respuesta a la PQR al correo electrónico proporcionado por el usuario, salvo que este manifieste expresamente su deseo de recibirla a través de otro medio de atención dispuesto por el operador.

Asimismo, recomienda establecer de manera expresa el plazo con el que cuentan los operadores para materializar las acciones o favorabilidades otorgadas a los usuarios en las respuestas a las peticiones o quejas o en las comunicaciones que deciden los recursos interpuestos.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 22 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

vii) Efectividad en los canales de atención y su digitalización: En relación con la segunda fase del proyecto regulatorio, la **SIC** considera necesario mantener diversos medios de atención tanto para los servicios de comunicaciones como para los servicios postales, incluyendo oficinas físicas y correo electrónico.

Sugiere que la obligación prevista en el artículo 19 de la Resolución CRC 7285 de 2024 (dirigida a garantizar atención física en Leticia, Puerto Carreño y Puerto Inírida) se extienda de manera indefinida y, asimismo, que abarque otras ciudades, tales como Providencia y Quibdó.

Por último, frente a servicios postales, sugiere evaluar la necesidad de mantener el acceso a la información en formato físico, especialmente aquella que resulta esencial para asegurar la correcta prestación de los servicios y el ejercicio de los derechos de los usuarios. Resalta que en el caso de servicios postales de pago un alto porcentaje de sus usuarios corresponde a población no bancarizada y de escasos recursos.

Por otro lado, **WOM** solicita que la revisión del RPU integre medidas urgentes contra las prácticas anticompetitivas de recuperación de usuarios «Win-back», proponiendo prohibir el contacto y el retorno al operador donante durante los tres meses posteriores a la portación. Además, WOM critica que no se analicen los efectos colaterales de la integración Tigo-Movistar en este eje, exigiendo obligaciones diferenciales para evitar que el nuevo ente integrado excluya a competidores mediante barreras en el acceso a redes o la negativa a alojar OMVs.

CRC/

Frente a los comentarios de **ANDESCO**, **ETB**, **CCCE** y **TIGO** sobre la inclusión de la oferta conjunta de servicios fijos y móviles, esta Comisión reconoce que algunas obligaciones sobre esta materia se revisaron recientemente en la Resolución CRC 7684 de 2025. No obstante, el contexto del mercado ha cambiado con la aprobación de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR por parte de la SIC, por lo que este tipo de ofertas y las dinámicas asociadas ameritan ser revisadas nuevamente por la CRC.

En adición a lo anterior, vale destacar que, en el marco del proyecto, la regulación sobre la oferta empaquetada fijo-móvil se abordará desde la perspectiva de la protección de los usuarios, con el propósito de fortalecer su acceso a información clara, cierta, completa y oportuna. De esta manera, se profundizará en el derecho de los usuarios a contar con información suficiente para tomar decisiones informadas y ejercer efectivamente su derecho a elegir.

En relación con lo señalado por **ANDESCO** y la **CCCE** sobre la ausencia de una falla de mercado asociada a la oferta conjunta, esta Comisión considera que la oferta conjunta de servicios fijos y móviles sí presenta un riesgo actual de falla de mercado. Ello se debe a que, mediante la Resolución SIC 94169 de 13 de noviembre de 2025, la SIC impuso al operador que resulte de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR la obligación de informar por separado los valores de cada servicio que compone los paquetes fijos y móviles ofrecidos a los usuarios. La existencia de esta obligación solo para un agente genera en sí misma una asimetría regulatoria que la Comisión debe evaluar y, de ser necesario, corregir en el marco de este

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 23 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

proyecto. En este contexto, coincidiendo con lo afirmado por **ETB**, se analizará la pertinencia de incluir cargas regulatorias no solo para operadores con posición dominante sino también para otros operadores con características específicas, para determinar, con base en evidencia, sobre cuáles agentes deberá recaer cada obligación regulatoria que se proponga.

Acerca de los comentarios de **ANDESCO** y **CLARO**, según los cuales el proyecto en materia de RPU debería incluir una revisión integral de las cargas regulatorias por considerarlas excesivas, esta Comisión precisa que, en su primera fase, el proyecto se enfocará en algunos asuntos específicos que requieran una posible intervención urgente. Esto obedece, principalmente, a hechos recientes de especial relevancia para el sector, como la autorización condicionada que la SIC emitió respecto de la integración entre TIGO y MOVISTAR y los condicionamientos a los que se sujetó dicha autorización.

En todo caso, y en aplicación de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, que tiene como uno de sus pilares el enfoque de simplificación, en el desarrollo de todas las etapas del proyecto se llevará a cabo el análisis respectivo, verificando la viabilidad de aplicar los criterios de simplificación definidos por esta Comisión.

En atención a los comentarios de **ANDESCO**, **ASOMÓVIL** y **CLARO** sobre la urgencia de promover la digitalización para reducir costos y facilitar la interacción con los usuarios, esta Comisión comparte plenamente esa visión. En concordancia con lo anterior, en la segunda fase de este proyecto la promoción de la digitalización será uno de los ejes de análisis. En esa etapa se abordará en detalle el fortalecimiento de los canales digitales de interacción entre usuarios y PRST, así como aspectos relacionados con el contenido y la forma de entrega de la factura de los servicios contratados. En igual sentido, frente al comentario de la **SIC** acerca de la necesidad de mantener múltiples canales de atención disponibles, incluyendo canales físicos, dicho aspecto será uno de los que se analizarán dentro de la temática específica de digitalización de los canales de atención en la Fase II del proyecto.

Respecto a las observaciones de **CLARO** sobre que se debería evitar introducir clasificaciones de usuarios y en las que sugiere definir reglas para la terminación del contrato por parte de los PRST frente a usuarios abusivos o fraudulentos, esta Comisión precisa, en primer lugar, que los temas asociados a la diferenciación entre suscriptores y beneficiarios se abordarán en la Fase II del proyecto. En esa etapa se evaluará si estas categorías deben implementarse o ajustarse en lo pertinente, con el fin de asegurar una regulación, por un lado, más clara y fácil de aplicar por parte de los PRST y, por otro lado, más efectiva para el bienestar de los usuarios.

Por otra parte, frente a la terminación unilateral del contrato, es importante para esta Comisión recordar que la regulación vigente ya establece las causales que permiten a los PRST terminar el contrato y las garantías que deben respetarse, incluyendo el debido proceso del usuario. Sin perjuicio de lo anterior, en el marco de este proyecto, se analizarán múltiples aspectos relevantes en materia de terminación del contrato ya sea por parte de los usuarios como también de los PRST.

En relación con el comentario de **CLARO**, según el cual no sería necesaria una intervención regulatoria sobre las ofertas diferenciales porque la SIC podría actuar ex post como autoridad de competencia, esta

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 24 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Comisión considera que la inminente reconfiguración del mercado derivada de la integración entre TIGO y MOVISTAR hace necesario revisar este tipo de prácticas. En la Resolución SIC 94169 de 2025, la SIC impuso al operador integrado la obligación de abstenerse de realizar ofertas, promociones y publicidad dirigidas a usuarios de ciertos operadores, lo que generará un tratamiento particular para ese agente, motivo por el que la CRC está llamada a analizar el impacto de dicha medida.

Sobre la recomendación de **TIGO** de que se aplaze la publicación de la propuesta para el primer trimestre de 2026 dado que algunos de los aspectos a abordar –omnicanalidad, actualización de datos para usuarios móviles y contratación de paquetes– fueron tratados en la Resolución CRC 7684 de 2025, esta Comisión precisa que las temáticas que se analizarán y las medidas que, eventualmente, se propondrán en el marco del presente proyecto estarán orientadas a aspectos tanto de los servicios móviles como también de los fijos. En este sentido, el contexto y el objetivo de este proyecto difieren de los que orientaron las medidas adoptadas en la Resolución CRC 7684 de 2025.

Frente al comentario de la **SIC** sobre el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativo al contenido prohibido en el contrato, esta Comisión informa que dicho asunto será objeto de estudio durante el desarrollo del proyecto, como quiera que está directamente asociado con las reglas que gobiernan la relación contractual entre los usuarios y los PRST.

Respecto del comentario de la **SIC** sobre la terminación del contrato (artículo 2.1.8.3), esta Comisión confirma que dicho tema será analizado en el presente proyecto regulatorio, en el marco del objetivo de reducir las barreras operativas y contractuales que hoy pueden llegar a generar fricciones en algunas de las interacciones entre usuarios y PRST.

En atención a la solicitud de la **SIC** de ampliar en un (1) año el plazo de almacenamiento de la información sobre condiciones y restricciones de promociones y ofertas, así como de extender la obligación del artículo 2.1.9.5 a la venta de otros bienes o servicios del operador, esta Comisión precisa que dichos temas no serán objeto de análisis en la primera fase del proyecto. En esta etapa se priorizarán asuntos de atención urgente asociados a la reconfiguración del mercado derivada de la integración entre TIGO y MOVISTAR. No obstante, las cuestiones planteadas por la SIC se considerarán en la Fase II del proyecto, en la cual se evaluará su pertinencia y posible incorporación regulatoria, según corresponda de conformidad con los resultados del análisis.

Acerca de la recomendación de la **SIC** de ajustar el artículo 2.1.24.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre los recursos de reposición y de apelación, esta Comisión informa que la propuesta de la SIC será analizada dentro del proyecto regulatorio para efectos de validar la pertinencia de acogerla o no con base en las razones planteadas por esa autoridad. En igual sentido, sobre el comentario de la **SIC** acerca del canal para enviar las respuestas a las PQR previsto en el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión analizará la recomendación en el marco del proyecto para validar su pertinencia.

En cuanto a la solicitud de **ETB** de que se precise el concepto de opacidad en las ofertas diferenciales, esta Comisión señala que dicho asunto será analizado y desarrollado en el marco del presente proyecto regulatorio. El análisis incluirá tanto la opacidad o falta de transparencia informativa asociada a la

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 25 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

facturación de ofertas empaquetadas, como también la opacidad derivada de campañas comerciales focalizadas exclusivamente a usuarios de competidores específicos. De igual manera, se examinarán las implicaciones que estos fenómenos tienen sobre el derecho de los usuarios a recibir información clara y, sobre todo, comparable. Todo ello enmarcado en el nuevo contexto generado por la aprobación condicionada de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR.

Acerca del comentario de **WOM** sobre las prácticas de *win-back* y los esquemas de contactabilidad, esta Comisión confirma que este asunto será analizado a profundidad dentro del proyecto. En particular, se evaluará cómo estas prácticas pueden incidir en el bienestar de los usuarios, especialmente a la luz de la nueva estructura del mercado.

Respecto de la posición de **CLARO** y la **CCCE** sobre la suficiencia del marco vigente de portabilidad y la ausencia de necesidad de nuevas reglas sobre recuperación de usuarios portados, esta Comisión considera que la cuestión deberá ser analizada y desarrollada dentro del proyecto. Como se ha reiterado, el cambio en la estructura del mercado derivado de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR hace necesario revisar estas dinámicas para evaluar si es pertinente intervenir mediante regulación con el fin de proteger el bienestar de los usuarios y promover mercados competitivos en su beneficio.

Frente a los comentarios de **CLARO** y **ETB** sobre la revisión del catálogo de derechos, esta Comisión señala que el objetivo de incluir este tema en el proyecto es verificar si, dadas las actuales condiciones de prestación de los servicios y de la relación entre PRST y usuarios, los derechos y deberes vigentes requieren ajustes para adecuarse a las realidades comerciales y operativas del mercado, respetando siempre las normas constitucionales y legales aplicables. Ahora bien, dado que se trata de una materia compleja tanto técnica como jurídicamente, su análisis integral se desarrollará en la Fase II del proyecto. En esa etapa se realizará una evaluación profunda y participativa, que permitirá determinar, con sustento técnico y fáctico, los ajustes que resulten pertinentes y coherentes con la evolución del mercado y con la garantía efectiva de los derechos de los usuarios.

Sobre la solicitud de **ETB** de aclarar el alcance de la Fase I del proyecto, esta Comisión señala que esta etapa se enfocará en los temas que se indicaron en la publicación que ahora comenta el sector, a saber: las características de la oferta conjunta de servicios fijos y móviles y los efectos de su desagregación; la posible opacidad de la información de las ofertas diferenciales o dirigidas exclusivamente a usuarios de algunos PRST; y las condiciones de las ofertas para la recuperación de usuarios portados. Dichas temáticas serán priorizadas para la primera fase del proyecto, sin perjuicio de que tanto en esa fase como en la segunda fase se incluyan nuevas temáticas derivadas de la recepción de comentarios y observaciones por parte de la industria. En este sentido, en cuanto a los comentarios de **ETB** sobre otros temas que afirma deberían tratarse en este proyecto, esta Comisión reconoce su importancia por su impacto en la certeza regulatoria y en la experiencia del usuario. En particular, se considera necesario analizar las disposiciones regulatorias vigentes relacionadas con los criterios de compensación automática por indisponibilidad, las definiciones de bloqueo y desconexión, los cobros en casos de fuerza mayor o caso fortuito, y la armonización del plazo de portabilidad con los tiempos del servicio postal. Estos asuntos se analizarán y desarrollarán en la Fase II del proyecto regulatorio.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 26 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En atención al comentario de **WOM** sobre los riesgos derivados de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR, esta Comisión primero debe aclarar que cualquier medida relacionada directamente con esa operación le corresponde a la autoridad de competencia que la autoriza, es decir, la SIC. Precisamente frente a ello, dicha autoridad impuso condicionamientos sobre los riesgos señalados por WOM mediante la Resolución 94169 del 13 de noviembre de 2025.

Ahora bien, desde la perspectiva regulatoria de la órbita de la CRC, se recuerda que actualmente se está desarrollando un proyecto que involucra el análisis sobre las condiciones de acceso y remuneración en el mercado mayorista móvil: «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», por lo que será allí donde se analizará lo indicado por **WOM** y no en el presente proyecto cuyo objeto y alcance es otro.

En relación con los comentarios de **ANDESCO**, **CLARO** y la **ANDI** sobre los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Integradores Tecnológicos (IT), esta Comisión recuerda que tales asuntos ya se están analizando en el proyecto regulatorio «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles» actualmente en desarrollo, por lo que no harán parte del alcance de esta fase del proyecto. No obstante, es importante precisar que, en la Fase II de este proyecto, sí se estudiará la pertinencia de ampliar el ámbito del RPU a los PCA y los IT, considerando algunos de los riesgos asociados a sus actividades tanto para los usuarios como también para los PRST.

En cuanto a los comentarios del **DNP** sobre la necesidad de incluir acciones que fortalezcan la supervisión de la regulación, esta Comisión reconoce la importancia de asegurar que las medidas del RPU se apliquen de manera efectiva. Por ello, una vez concluida cada fase del proyecto, además de las actividades habituales de socialización de la regulación, esta Comisión adelantará una campaña institucional orientada a difundir los mecanismos legales y regulatorios disponibles para que los usuarios hagan efectivos sus derechos.

3.1.3. [PROYECTO EN CURSO] Medidas para la garantía del Pluralismo y la Imparcialidad Informativos en los contenidos de la televisión en Colombia

ASOTIC alerta sobre el impacto financiero que generan las reclamaciones patrimoniales por derechos de autor y conexos derivadas de la obligación de garantizar el pluralismo informativo y el acceso a señales abiertas. El gremio señala que estos cobros están afectando la prestación del servicio y, en algunos casos, ocasionando el cierre de empresas. Por ello, solicitan revisar si existe lugar a definir nuevos modelos como el «*Must Offer*» en lugar del «*Must Carry*».

Por su parte, **CARACOL TELEVISIÓN** destaca la importancia de preservar los valores democráticos asociados a la independencia editorial y a la libertad de programación en el servicio público de televisión abierta, precisando que dicha autonomía constituye un elemento esencial para la diversidad informativa y la sostenibilidad del servicio.

Señala además que cualquier revisión normativa debería concentrarse en garantías procedimentales orientadas a promover la transparencia y el acceso ciudadano a información plural, evitando mecanismos que puedan derivar en intervenciones, directas o indirectas, sobre los contenidos o en restricciones a la

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 27 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

independencia editorial. Asimismo, indica que los esfuerzos regulatorios en favor del pluralismo no deberían implicar requerimientos de información ni ejercicios de supervisión sobre la estructura societaria o financiera de los operadores, por tratarse de ámbitos propios de su gestión empresarial que ya se encuentran regulados por la ley.

CRC/

Frente al comentario de **ASOTIC**, relacionado con el impacto financiero que pueden generar las reclamaciones patrimoniales por derecho de autor y derechos conexos, derivadas de la retransmisión de señales, la Comisión señala que no es la autoridad llamada a conciliar los intereses entre los titulares de derecho de autor o de derechos conexos y los operadores de televisión.

Respecto a la solicitud de la Asociación, de revisar si existe lugar a definir nuevos modelos como el «*Must Offer*» en lugar del «*Must Carry*», es relevante señalar que la obligación que tienen los operadores del servicio de televisión por suscripción de permitir el acceso gratuito a sus suscriptores de la señal de los canales nacionales, regionales y locales abiertos está determinada en el marco jurídico definido para el efecto¹⁰. No puede perderse de vista que, si bien la obligación referida hace parte de la regulación expedida por la Comisión, esto es, lo contenido en el artículo 15.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹¹, lo cierto es que su fuente normativa es la establecida en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001¹². Así, al no presentarse una modificación del régimen legal aplicable, el estado de las cosas se mantiene y no resulta procedente realizar un estudio con el alcance indicado.

Con relación a la inquietud de **CARACOL** sobre la preservación de la independencia editorial y de programación de los operadores, en el documento de formulación de problema del proyecto, publicado para comentarios el 29 de agosto del presente año¹³, puede constatar que la CRC revisó los estándares internacionales aplicables en materia de libertad de expresión y de libertad de prensa, y que ha enmarcado este proyecto regulatorio en ellos. Por tanto, se reitera que no se planteará ninguna alternativa que afecte la libertad de expresión ni de programación, ni se propondrán medidas vinculantes que no tengan una clara justificación desde la garantía de los principios señalados en el marco jurídico colombiano.

¹⁰ Artículo 11 de la Ley 680 de 2001, en concordancia con el artículo 1 de la Resolución ANTV 1022 de 2017, compilado en el artículo 15.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

¹¹ Inicialmente se encontraba incluida en las disposiciones regulatorias expedidas por la extinta Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

¹² «Artículo 11. Los operadores de Televisión por Suscripción deberán garantizar sin costo alguno a los suscriptores la recepción de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional, regional y municipal que se sintonicen en VHF, UHF o vía satelital en el área de cubrimiento únicamente. Sin embargo, la transmisión de canales locales por parte de los operadores de Televisión por Suscripción estará condicionada a la capacidad técnica del operador».

¹³ CRC. Documento de formulación del problema del proyecto «Medidas para la garantía del Pluralismo y la Imparcialidad Informativos en los contenidos de la televisión en Colombia». 29 de agosto de 2025. En: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/10000-41-7-1>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 28 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En este sentido, contrario a lo indicado por **CARACOL**, y como se evidencia en el documento de formulación del problema¹⁴ el proyecto en general no tiene como objetivo establecer medidas que determinen la programación de los canales, ni que intervengan directamente en la labor periodística o informativa de sus equipos de trabajo. Sin embargo, debe recordarse que la CRC posee facultades legales para orientar —no para definir— la programación en el servicio de la televisión y que, en efecto, ya existen normas detalladas al respecto. En desarrollo de estas competencias, el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 regula aspectos de la programación en la televisión, que incluyen lo relacionado con franjas y porcentajes de programación, horarios de emisión, obras cinematográficas nacionales, publicidad, programas de interés público y social, entre otros temas.

Del mismo modo, es función del Regulador establecer las normas para proteger a los televidentes, así como para garantizar el pluralismo y la imparcialidad informativa, competencias que delinean el proyecto. No obstante, se reitera el compromiso de la CRC de no establecer ninguna medida que haga una intervención indebida, desmesurada o injustificada en la programación de los canales o que ponga en riesgo la libertad de expresión y de programación de contenidos que se mantengan dentro del ordenamiento jurídico colombiano. Esto se garantizará mediante la rigurosa aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo —AIN—.

3.1.4. [ACTIVIDAD CONTINUA] Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación.

DNP considera que la Iniciativa debe ser consolidada y ampliada para convertirse en el punto focal de la CRC en materia de confianza digital y gobernanza de contenidos.

El organismo argumenta que, para articular los compromisos del documento CONPES relacionados con desinformación, prevención y confianza, esta iniciativa debe expandirse para incluir la estrategia de prevención de violencia de género y *Deepfakes*, la coordinación del «catálogo único» de uso seguro de IA, la estrategia nacional de concientización sobre desinformación generada por IA, y la estrategia de identificación de información verificable para el sector público. Además, el **DNP** señala que en los temas que involucren la participación de niños, niñas y adolescentes, deben ser incluidos los tutores o padres de familia para que puedan reconocer y establecer entornos audiovisuales seguros.

Por lo anterior, **DNP** sugiere redefinir la iniciativa con el siguiente título: «Iniciativa comprensiva de Confianza Digital y Gobernanza de Contenidos IA (Ejecución CONPES líneas de acción 1.3; 5.1; 5.5. entre otras)»

CRC/

¹⁴ CRC. Documento formulación del árbol de problema «Medidas para la garantía del pluralismo y la imparcialidad informativos en los contenidos de la televisión en Colombia». <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/10000-41-7-1/Propuestas/documento-formulacion-problema-proyecto-pluralismo-imparcialidad-informativos.pdf>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 29 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La CRC aclara que, tal como se indicó en el documento borrador de AR 206-2027, esta iniciativa integra varias líneas, de modo que pueda atender de manera coordinada las diferentes acciones identificadas por la entidad en materia de pedagogía externa y alfabetización mediática informacional. De este modo, el proyecto consta de tres líneas, una de las cuales atiende los compromisos de la CRC con el CONPES 4144, mientras que las otras responden a las obligaciones derivadas para el regulador por la Ley 2489 de 2025, el Consenso Nacional de Cuidado Digital y la promoción de la guía interinstitucional de buenas prácticas contra la desinformación en tiempos electorales. Por tanto, no se halla adecuado renombrar la iniciativa hacia una denominación que priorizaría solo las acciones referidas a gobernanza digital e IA, pero se mantendrá dicha línea como un eje esencial del proyecto.

En el mismo sentido, la CRC considera fundamental la articulación con el **DNP** para que las actividades priorizadas por la Comisión sean consistentes con la línea que el DNP aporte respecto al catálogo único de uso seguro de IA, la estrategia nacional de concientización sobre desinformación generada por IA y la estrategia de identificación de información verificable para el sector público.

También se valora la mención de la inclusión de padres de familia y tutores en las acciones que involucren niños, niñas y adolescentes, y se aclara que este enfoque ya está presente en todos estudios y acciones pedagógicas de CRC sobre el tema, al punto que la mediación parental es uno de los ejes estructurales en todos ellos.

3.1.5. [ACTIVIDAD CONTINUA] Observatorio de Contenidos Audiovisuales

CARACOL TELEVISIÓN menciona que, si bien reconoce la intención de la CRC de consolidar un instrumento que apoye la actividad regulatoria, el Observatorio de Contenidos Audiovisuales debe tener un alcance estrictamente limitado al objetivo para el cual se crea, de manera que no genere cargas adicionales, afecte la pluralidad derivada de la diversidad editorial, ni interfiera con la autonomía empresarial y editorial de los medios. Considera fundamental que dicho mecanismo preserve plenamente la libertad de programación y la independencia editorial de los operadores indicando que el Observatorio no debe evolucionar hacia prácticas que puedan interpretarse como vigilancia previa, interferencia editorial, seguimiento permanente de contenidos o control de líneas editoriales.

Adicionalmente, **CARACOL TELEVISIÓN** solicita que se excluya expresamente la posibilidad de requerir información sensible o reservada, tales como guiones, parrillas, insumos de reportería o material periodístico en proceso, por tratarse de elementos propios del ejercicio periodístico.

CRC/

La CRC aclara que el Observatorio, tal como se deja expreso en el borrador de AR 2026 - 2027, tiene como único insumo la observación de contenidos emitidos y difundidos, ya sea en pantallas televisivas (para efectos de fortalecimiento regulatorio) o digitales (para conocimiento del sector y planeación de actividades pedagógicas o de atención de los mandatos que deriven de la Ley 2489 de 2025). Por tanto,

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 30 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la CRC confirma que el único insumo del Observatorio será la observación de contenidos, y que no se contemplará ninguna actividad que pueda relacionarse con vigilancia previa o interferencia editorial.

3.1.6. [ACTIVIDAD CONTINUA] Pedagogía Regulatoria y participación ciudadana.

ASOTIC califica esta iniciativa como prioritaria y muy importante para el ecosistema, argumentando que permitiría contar con una mayor participación de los actores al entender mejor la dinámica del regulador. El gremio ve en esta herramienta una oportunidad para lograr una mayor integración de los operadores en los procesos regulatorios.

CRC/

La CRC agradece el reconocimiento de **ASOTIC** a la iniciativa de Pedagogía Regulatoria y participación ciudadana y comparte la valoración sobre su importancia para el ecosistema. Esta actividad se mantiene como un eje permanente de trabajo, orientado a facilitar la comprensión de la regulación, promover la participación informada de los agentes y fortalecer la integración de los operadores en los procesos regulatorios.

En este sentido, la Comisión continuará adelantando espacios de diálogo, jornadas de socialización y herramientas pedagógicas dirigidas a los distintos grupos de valor, e intensificará el trabajo articulado con los grupos de valor, para recoger insumos, resolver dudas y acompañar la implementación oportuna del marco regulatorio. Asimismo, incluirá en la agenda definitiva de esta iniciativa el desarrollo de campañas institucionales orientadas a difundir los mecanismos legales y regulatorios que resulten de las dos fases del proyecto «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios» para que los usuarios hagan efectivos sus derechos.

3.1.7. [PROYECTO EN CURSO] Roaming Internacional con Chile

ANDESCO sostiene que la CRC debe tener en cuenta que la definición de un acuerdo bilateral no debería incorporar un proceso de intervención para definir tarifas, pues esto solo es viable cuando se haya demostrado la existencia de fallas de mercado, por lo tanto, consideramos que este proyecto no puede tener como finalidad fijar o imponer condiciones tarifarias para el Roaming Internacional. La regulación no puede obligar a un operador a incurrir en pérdidas por tener que ofrecer un servicio sin costo.

De igual manera, la **CCCE** y la **ANDI** señalan que la CRC «solo puede intervenir en tarifas cuando se haya demostrado la existencia de fallas de mercado, con lo cual no puede fijar o imponer condiciones tarifarias para el Roaming Internacional». También mencionan que la regulación no puede obligar a un operador a incurrir en pérdidas por tener que ofrecer un servicio sin ningún costo.

A su vez, **CLARO** manifiesta que es necesario que la CRC reconsidere la implementación de los compromisos adquiridos en el marco del Tratado de Libre Comercio (TLC) con Chile, específicamente la

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 31 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Decisión No. 23 de 2024 de la Comisión del TLC, que busca imponer tarifas locales (*roaming* como en casa).

El operador argumenta que esta disposición constituye una norma sustantiva que excede el alcance del acuerdo original, afectando el principio de legalidad, la soberanía normativa y la seguridad jurídica del sector.

Al respecto, este proveedor sostiene que:

1. En el marco jurídico nacional (Ley 1341 de 2009), las tarifas de servicios móviles, incluido el *roaming*, son libres. La CRC solo tiene competencia para intervenir en materia tarifaria si existen fallas de mercado, las cuales no se han evidenciado. Por lo tanto, cualquier disposición que fije precios en este servicio vulneraría los límites legales de la CRC.
2. En Chile, la SUBTEL tampoco tiene facultades para fijar tarifas de servicios móviles.
3. La interpretación de «tarifa como en casa» no debe entenderse como la eliminación del cobro por *roaming* ni como la obligación de ofrecer el servicio sin costo. Experiencias comparables (Argentina, Brasil) demuestran que los operadores mantienen la libertad de definir precios adicionales que reflejen los costos reales de provisión.

Complementariamente **CLARO** solicita a la CRC realizar un análisis integral y técnico sobre los impactos económicos, jurídicos y operativos del proyecto, asegurando el respeto al marco legal interno, la competencia efectiva y la sostenibilidad del mercado. Finalmente, cualquier regulación derivada del TLC debe ceñirse estrictamente a lo negociado originalmente, conforme a los principios de proporcionalidad, legalidad y soberanía normativa.

Por su parte, **ETB** respalda la iniciativa de Roaming Internacional con Chile, pero enfatiza la necesidad de que la CRC conserve la libertad de los operadores para la configuración de los servicios, reconociendo que el *roaming* es un servicio adicional y voluntario.

En este sentido, **ETB** advierte que replicar las condiciones de *roaming* de la Unión Europea en América Latina resulta inadecuado debido a las diferencias macroeconómicas, como la ausencia de una moneda única y la falta de convergencia fiscal en Sudamérica.

ETB argumenta que establecer una tarifa mayorista única para un grupo de países, en lugar de generar ventajas para operadores pequeños como **ETB**, les resta competitividad y expone la operación a mayores costos. Esto se debe a que:

1. Los operadores pequeños tienen menos tráfico y, al no formar parte de grupos internacionales, pagan más por el servicio.
2. Operadores como **ETB**, que solo son generadores y no receptores de tráfico externo, no pueden compensar el costo del tráfico.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 32 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Asimismo, **ETB** también señala que la medida incrementa las barreras de entrada para prestar el servicio, ya que los PRSTM que no tienen la infraestructura necesaria deben recurrir a un *sponsor* o *hub*, cuyos sobrecostos y tarifas altas quedan fuera del espectro regulatorio de la CRC.

En línea con lo anterior, **ETB** afirma que los grandes favorecidos por estos acuerdos son los operadores que ya cuentan con operación en varios países de la región (como en el caso de Chile), lo que les permite afianzar su modelo de operación internacional, ampliando su espectro de dominancia y sus economías de escala. Esto afecta negativamente a empresas nacionales con recursos públicos como **ETB**, que, en su operación como Operador Móvil Virtual (OMV), no tiene una posición fuerte para negociar.

En consecuencia, **ETB** solicita que, en la implementación del acuerdo, se explore la posibilidad de que los Operadores de Red Móvil (OMR) le den acceso a sus OMV a sus acuerdos de *roaming* internacional en las mismas condiciones y bajo las reglas del régimen de acceso, uso e interconexión.

CRC/

Con relación a los comentarios de **ANDESCO** y **CLARO** que se refieren a la implementación de la Decisión No. 23 de 2024 de la Comisión del TLC, y de **CLARO** en cuanto a la legalidad de dicha decisión, la soberanía normativa y el alcance de los compromisos internacionales; es preciso señalar, en primer término, que la incorporación del compromiso definido en esa instancia depende de la expedición del acto administrativo correspondiente, el cual se enmarca dentro de la potestad reglamentaria del Presidente de la República prevista en el artículo 189, numerales 11 y 25, de la Constitución Política. A la fecha, dicho trámite reglamentario continúa en curso. En consecuencia, no resulta jurídicamente posible para la CRC, en esta etapa, pronunciarse sobre el alcance que eventualmente pueda tener esa reglamentación, en tanto dicha determinación se encuentra por fuera de sus competencias. En el mismo sentido, tampoco corresponde a esta Comisión emitir pronunciamiento alguno respecto de las competencias normativas de los reguladores de otros países -en este caso, SUBTEL- como lo plantea **CLARO** en sus comentarios.

Sin perjuicio de lo anterior, en lo atinente a los comentarios de **CLARO** frente a la interpretación de la expresión «*roaming* como en casa» y a la supuesta falta de habilitación para adoptar medidas tarifarias en ausencia de fallas de mercado, estas cuestiones deberán ser analizadas integralmente en el proyecto regulatorio a cargo de la CRC, lo cual tendrá lugar únicamente una vez se encuentre vigente la reglamentación mencionada. En ese marco, también corresponderá a la Comisión examinar la pertinencia de las experiencias internacionales que cita **CLARO** (Argentina y Brasil), teniendo en cuenta que su aplicabilidad dependerá del contexto técnico, económico y jurídico del mercado colombiano y del alcance del compromiso internacional adquirido.

En ese escenario, como lo solicita **CLARO**, **CCCE** y **ANDI** corresponderá a la CRC determinar si, frente al caso concreto, resultan aplicables los supuestos del artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, con base en la comprobación técnica de los parámetros allí previstos; analizar la existencia de eventuales asimetrías entre operadores o riesgos competitivos que ameriten medidas específicas que son comentadas por

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 33 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ASOMÓVIL y **ETB**; y definir la procedencia de mecanismos de gradualidad, medidas de transición o esquemas asimétricos indicados por **ETB**.

De manera complementaria, y en atención a lo señalado por **ANDESCO**, **ANDI**, **CCCE** en el proyecto regulatorio la CRC deberá analizar los argumentos relacionados con la necesidad de asegurar la recuperación eficiente de costos y evitar que los proveedores deban prestar servicios en condiciones que pudieran traducirse en pérdidas operativas. Tales consideraciones deberán ser evaluadas con base en evidencia y conforme a los principios de eficiencia y sostenibilidad aplicables a la actividad de expedir regulación sectorial.

De igual forma, en el marco del correspondiente proyecto regulatorio, la CRC analizará lo planteado por **ETB** respecto de la posibilidad de permitir que los Operadores Móviles Virtuales (OMV) accedan, en las mismas condiciones, a las prestaciones de roaming internacional que los Operadores de Red Móvil (OMR) tengan contratadas.

Finalmente, frente a lo expuesto por **ETB** acerca de las desventajas que representaría para un operador de menor escala la adopción de una tarifa mayorista única para un grupo de países, es pertinente aclarar que el alcance de la Decisión No. 23 de 2024 se circunscribe exclusivamente al compromiso adquirido entre la República de Colombia y la República de Chile, sin involucrar a terceros países.

3.1.8. [PROYECTO EN CURSO] Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes

CLARO reconoce la importancia de la Alerta Rosa. Sin embargo, señala que el proyecto de resolución de la CRC introduce obligaciones desproporcionadas (técnicas, operativas y financieras) que exceden lo dispuesto en la Ley 2326 de 2023 y el Decreto 1428 de 2024. Esto genera inseguridad jurídica, duplica normativa existente (Res. CRC 6141 de 2021) y constituye una carga económica asimilable a un impuesto indirecto sobre los PRST.

En complemento, **CLARO** argumenta que la implementación del servicio Cell Broadcast (CBS) enfrenta limitaciones técnicas estructurales en Colombia, ya que los dispositivos móviles no tienen la funcionalidad habilitada por defecto y su activación depende de actualizaciones de software y coordinación con fabricantes. Imponer su implementación inmediata sin un plan gradual ni pruebas certificadas es una medida inviable que desconoce la realidad tecnológica.

El operador solicita a la CRC lo siguiente:

1. Limitar la regulación a la adecuación técnica mínima necesaria, garantizando la proporcionalidad, necesidad y legalidad regulatoria.
2. Definir un esquema de cofinanciación estatal para cubrir los costos de infraestructura y operación.
3. Delimitar expresamente la responsabilidad de los PRST al ámbito técnico de la difusión, excluyendo la responsabilidad por el contenido o la veracidad de los boletines.
4. Armonizar la resolución con el régimen de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 34 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

5. Esperar el fallo de la Corte Constitucional sobre la Ley «Sara Sofía», cuyo alcance podría modificar las obligaciones regulatorias.

En consecuencia, **CLARO** solicita a la CRC reconsiderar el texto del proyecto bajo un enfoque técnico, jurídico y financiero equilibrado para garantizar la viabilidad operativa sin comprometer la sostenibilidad del sector.

A su vez, **WOM** pide claridad sobre la fecha de inicio de actividades de la «Plataforma de Agregación» para prever los recursos técnicos necesarios. Asimismo, solicita a la CRC que, en el marco de la revisión constitucional de la Ley Sara Sofía, advierta a la Corte sobre los significativos costos económicos de implementación que esta conlleva. El operador argumenta que se debe ponderar la eficiencia del gasto público y privado (art. 209 CP) para evitar cargas desproporcionadas que afecten la sostenibilidad de los PRST.

CRC/

Los comentarios presentados por **CLARO** y por **WOM** para la Agenda Regulatoria 2026 – 2027, fueron atendidos de manera integral en el documento de respuestas a comentarios publicado el 18 de noviembre en la página web de la Comisión para el proyecto regulatorio¹⁵ «Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes», el cual finalizó con la expedición de la Resolución CRC 8030 de 2025 «Por la cual se modifica el Título XIV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones, en cumplimiento de lo previsto de la Ley 2326 de 2023 y el Decreto 1428 de 2024».

Luego en lo que se refiere a cada uno de los comentarios expuestos por **CLARO**, se le remite a la respuesta dada por la Comisión en el mencionado documento:

1. *Limitar la regulación a la adecuación técnica mínima necesaria, garantizando la proporcionalidad, necesidad y legalidad regulatoria.*

CRC/ Ver respuesta numeral 1.1. – Sobre Alcance del Proyecto.

2. *Definir un esquema de cofinanciación estatal para cubrir los costos de infraestructura y operación.*

CRC/ Ver respuesta numeral 1.1. – Sobre Alcance del Proyecto.

3. *Delimitar expresamente la responsabilidad de los PRST al ámbito técnico de la difusión, excluyendo la responsabilidad por el contenido o la veracidad de los boletines.*

CRC/ Ver respuesta numeral 1.1. – Sobre Alcance del Proyecto.

¹⁵ CRC. Documento de respuesta a comentarios - ACTUALIZACIÓN DE LA ALERTA NACIONAL ANTE LA DESAPARICIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/documento-respuesta-comentarios-actualizacion-alerta-nacional-ante-desaparicion>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 35 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

4. *Armonizar la resolución con el régimen de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).*

CRC/ Ver respuesta numeral 1.2. – Protección de Datos Personales, y el párrafo segundo del artículo 14.1.3.1. adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRC 8030 de 2025.

5. Esperar el fallo de la Corte Constitucional sobre la Ley “Sara Sofía”, cuyo alcance podría modificar las obligaciones regulatorias.

CRC/ Ver respuesta numeral 2.5. - Sobre el proyecto de ley Sara Sofía.

En lo que respecta al comentario de **WOM**, se trae a colación la respuesta dada en el documento de respuestas a comentarios del proyecto regulatorio «Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de niños, niñas y adolescentes» asociado al tiempo de implementación y la contabilización del plazo (numeral 2.2.) y el artículo 3 de la Resolución CRC 8030 de 2025, que define las condiciones de exigibilidad de las obligaciones de los PRSTM.

Finalmente, se reitera que el 24 de abril de 2025, la Comisión presentó en su intervención ante la Corte Constitucional¹⁶ los argumentos técnicos y jurídicos, que sustentaban, a juicio de la CRC, la solicitud de inexecutable o inexecutable condicionada. A la fecha, el Proyecto de Ley Estatutaria No. 266 de 2023 (Cámara) – No. 285 de 2024 (Senado), por medio del cual se crea y regula el mecanismo «Alerta Colombia – Ley Sara Sofía», surtió el trámite de control previo y automático de constitucionalidad ante la Corte Constitucional¹⁷, y mediante Sentencia C-468/25 se declaró constitucional (según comunicado No. 47 del 13 de noviembre de 2025 publicado por la Corte Constitucional el 3 de diciembre del 2025), encontrándose, pendiente la expedición del texto definitivo de la sentencia, la sanción presidencial, y la reglamentación que se expida, para así proceder con las adecuaciones y modificaciones a la Resolución CRC 6141 de 2021, modificada por la Resolución CRC 8030 de 2025.

3.1.9. [PROYECTO REGULATORIO] Evaluación del Impacto de la Sentencia C-206 de 2025 sobre Neutralidad de Red y Oferta Comercial

AIA-LAC sugiere retirar esta iniciativa como proyecto regulatorio de la Agenda y reubicarla como una línea de seguimiento técnico dentro del pilar de Prospectiva. Argumenta que, ante la ausencia del texto íntegro de la Sentencia C-206 de 2025, resulta imprudente diseñar soluciones regulatorias anticipadas sin conocer sus fundamentos y alcance real, dado que sus efectos jurídicos inician solo tras su publicación oficial.

Esta asociación insta a la CRC a limitar su actuación estrictamente al marco de competencias de la Ley 1341 de 2009, evitando intervenir en ámbitos ajenos o desdibujar la separación entre redes y aplicaciones.

¹⁶ <https://www.corteconstitucional.gov.co/secretaria/archivo.php?id=105870>

¹⁷ Sentencia C-468 de 2025

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 36 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Recomienda priorizar la transparencia y la supervisión ex post sobre nuevas cargas regulatorias, privilegiando lineamientos interpretativos que no generen barreras competitivas ni sobrerregulación.

Además, **AIA-LAC** propone mantener espacios para la negociación privada y acuerdos voluntarios entre operadores y terceros, siempre bajo principios de neutralidad y no discriminación. Solicita que, de activarse un proyecto tras conocer el fallo, este se base en evidencia local, neutralidad tecnológica y proporcionalidad, garantizando el debido proceso mediante consultas públicas y eventuales planes piloto.

En contraste, **ANDESCO** considera que el pronunciamiento de la Corte Constitucional abre una oportunidad para que la CRC actualice el estudio sobre el estado de la neutralidad de red en Colombia, realizado originalmente en 2021. Sugiere utilizar este contexto para revisar el panorama técnico y de mercado antes de avanzar en nuevas definiciones regulatorias.

Por otro lado, el gremio advierte sobre la importancia de evitar restricciones a las ofertas comerciales, argumentando que estas limitarían la libre competencia, frenarían la innovación y reducirían la variedad de planes disponibles. Señala que las ofertas actuales responden directamente a las preferencias de los usuarios y a los nuevos modelos de negocio que el mercado ha demandado.

Por su parte, **ETB** señala que el proyecto derivado de la Sentencia C-206 exige una revisión profunda de la política de neutralidad de red, enfocándose en prácticas como el *zero rating* y las ofertas diferenciadas. Subraya la importancia de aprovechar este mandato judicial para restablecer un marco regulatorio claro y robusto que defienda la neutralidad como un principio esencial para la competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

El operador propone que el análisis no se limite a las prácticas en sí mismas, sino que evalúe su impacto real en la inversión del ecosistema. Plantea que la regulación resultante debe evitar que los Operadores Móviles de Red (OMR) utilicen el *zero rating* para apalancar su posición de dominio, impidiendo que estas estrategias limiten la capacidad de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) para replicar las ofertas comerciales.

En la misma línea, **GSMA** valora la inclusión del proyecto, aunque sugiere no limitar el debate a la Sentencia C-206, sino ampliarlo hacia una revisión integral del marco regulatorio ante la evolución del 5G. Argumenta que los operadores requieren flexibilidad para gestionar sus redes y atender eficientemente las diversas demandas de tráfico. Advierte que un enfoque restrictivo de la neutralidad podría afectar la calidad del servicio, frenar la innovación y limitar el soporte a tecnologías como el Internet de las Cosas.

La asociación propone que el estudio aborde la asimetría de poder de negociación frente a los Grandes Generadores de Tráfico (GGT), analizando mecanismos de contribución equilibrada para la sostenibilidad de las redes. Señala que los pagos por parte de los GGT no contravienen la Internet abierta si se aplican sin discriminación, enfocándose en proveedores de gran escala. Recomendamos una discusión técnica y económica amplia para garantizar la equidad en las relaciones comerciales del ecosistema.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 37 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

A su vez, **TIGO** indica que, dado que el proyecto deriva de la Sentencia C-206, es indispensable esperar la publicación del texto completo para definir con claridad su alcance. Cuestiona que la descripción de la iniciativa anticipe la creación de mecanismos sobre elección de aplicaciones basándose únicamente en el comunicado de prensa de la Corte, el cual declaró inexecutable un aparte de la Ley 1450 de 2011 y difirió sus efectos un año.

El operador menciona que las ofertas de *zero rating* son decisiones de negocio legítimas orientadas a incentivar la demanda de servicios móviles. Advierte que introducir lineamientos regulatorios ahora, desbordando lo conocido en el comunicado, podría implicar una extralimitación de la potestad regulatoria. Plantea que es improcedente adelantar análisis sin conocer plenamente la motivación jurídica del fallo.

Igualmente, **WOM** considera fundamental adelantar la evaluación de impacto de la Sentencia C-206, analizando la decisión frente al principio de proporcionalidad más allá de la literalidad de la norma. Plantea que la regulación debe proteger los derechos de los usuarios teniendo en cuenta las brechas de acceso y las limitaciones económicas de la población. Indica que, para muchos usuarios, las aplicaciones de acceso gratuito incluidas en los planes móviles constituyen su única vía de conexión a Internet.

El operador advierte que la implementación de la sentencia implicaría renegociar contratos vigentes y reducir la variedad de ofertas, limitando la capacidad de libre elección del usuario. Propone armonizar el principio de neutralidad con las condiciones reales del mercado, ponderando los efectos sobre la conectividad de los segmentos vulnerables. Señala que solo un análisis técnico equilibrado permitirá resguardar derechos sin desincentivar la innovación ni comprometer el acceso efectivo al servicio.

CRC/

La Comisión comparte los argumentos expuestos por **AIA-LAC**, **TIGO** y **ANDESCO**, según los cuales resulta indispensable conocer el texto íntegro de la Sentencia C-206 de 2025 para definir con precisión el alcance de las acciones regulatorias necesarias para materializar la orden allí impartida. En consecuencia, la CRC ajustará la descripción del proyecto en la Agenda Regulatoria, con el fin de evitar especulaciones sobre su alcance. El diseño y desarrollo del proyecto iniciarán una vez se conozca el texto íntegro de la sentencia en mención.

Frente a la solicitud de **ANDESCO** de actualizar el estudio de neutralidad de red realizado en 2021, se aclara que la fase de diagnóstico del proyecto incluirá una revisión del estado del arte técnico y de mercado. Este ejercicio permitirá contrastar los hallazgos previos con la realidad actual del ecosistema digital y con el alcance que determine la sentencia, garantizando así decisiones sustentadas en una línea base actualizada y robusta.

En cuanto a las observaciones de **ETB**, dirigidas a que el análisis no se limite a las prácticas en sí mismas, sino que evalúe su impacto en la inversión del ecosistema y evite que los Operadores Móviles de Red (OMR) utilicen el *zero rating* para apalancar su posición de dominio, se precisa que estos elementos podrán incorporarse dentro de los análisis que se desarrollen en el marco del proyecto regulatorio.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 38 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto a la solicitud de **GSMA** de extender el alcance del proyecto hacia una revisión integral del marco regulatorio ante la evolución del 5G, se indica que la evolución tecnológica - en particular hacia la tecnología 5G- será considerada dentro de las acciones regulatorias orientadas a cumplir la orden impartida por la Corte, tal como ocurre en los demás proyectos regulatorios donde este análisis resulta necesario. No obstante, la petición de ampliar el estudio hacia mecanismos de «contribución equilibrada para la sostenibilidad de las redes» será abordada en el proyecto regulatorio «Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios », previsto en el numeral 6.1.6.2 de la Agenda.

En relación con los argumentos de **WOM** y **ANDESCO** sobre el impacto en la conectividad de los segmentos vulnerables y las restricciones a las ofertas comerciales, la CRC señala que el análisis de impacto normativo ponderará los efectos de las decisiones regulatorias sobre el bienestar de los usuarios. Sin embargo, como es evidente, cualquier medida deberá alinearse con lo decidido por la Corte Constitucional, según lo cual los prestadores de servicios de internet solo podrán hacer ofertas que permitan a cada usuario, libremente y sin interferencias, elegir los contenidos, plataformas, aplicaciones y clases de aplicaciones que desea consultar.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la Comisión confirma que el proyecto se mantiene dentro de la Agenda Regulatoria 2026–2027 toda vez que la preparación para cumplir el fallo exige reservar los recursos y espacios institucionales necesarios. Su inclusión garantiza que la Entidad pueda responder oportunamente al mandato judicial una vez produzca efectos la sentencia.

Finalmente, se reitera que cualquier medida regulatoria futura estará precedida por análisis técnicos rigurosos y las etapas correspondientes de participación ciudadana. La actualización en la descripción del proyecto busca precisamente evitar interpretaciones anticipadas sobre su alcance y asegurar que la discusión se desarrolle con base en la motivación completa de la sentencia.

Así las cosas, el texto explicativo sobre este proyecto dentro de la Agenda Regulatoria 2026 – 2027 será el siguiente:

«El 29 de mayo de 2025, la Corte Constitucional emitió el Comunicado No. 24 informando la decisión adoptada en la Sentencia C-206 de 2025. El comunicado señala que, en dicha providencia, el Alto Tribunal declaró inexecutable la expresión contenida en el numeral 1 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, la cual establecía que *Los prestadores del servicio de Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación*. Asimismo, la Corte dispuso diferir los efectos de esta decisión por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de publicación del texto completo de la sentencia.

En este contexto, el proyecto tiene como propósito adelantar los análisis técnicos, económicos y jurídicos necesarios para dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional, una vez se conozca el texto íntegro del fallo y se conozcan sus fundamentos y alcance.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 39 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Teniendo en cuenta que los efectos de la sentencia fueron diferidos y que el texto completo aún no ha sido publicado, la CRC no establece por el momento fechas indicativas para el desarrollo de las etapas del proyecto, las cuales se definirán una vez se conozca la providencia oficial.»

3.2. Prospectiva Sectorial

3.2.1. [ESTUDIO EN CURSO] Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales

ALAI y AmCham señalan que no obstante los hallazgos del ejercicio de benchmarking internacional y revisión de estudios técnicos y académicos sobre prácticas regulatorias y modelos de negocio de las plataformas digitales que llevó a cabo la CRC en el 2024 y derivaron en la definición de las líneas de acción orientadas a reducir asimetrías de información y mejorar la coordinación entre OTT y proveedores de redes, la entidad no cuenta con las competencias para adelantar estudios que involucren el mercado digital ni el rol de las OTT. Añaden que, aunque el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 establece que la CRC cuenta con la función 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora

La competencia de esta se limita respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora) y no tiene alcance sobre el mercado digital o las OTT. En línea a lo anterior, **ALAI y AmCham** solicitan a la CRC acotar el alcance de la iniciativa 6.1.2.1: «Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales...», encargado a la OCDE, a los mercados sobre los que tiene competencia en Colombia.

En contraste, **ASOMÓVIL** considera oportuno ajustar el régimen de reportes de información para monitorear el tráfico cursado por las redes con información desagregada de las plataformas digitales utilizadas.

Para **ASOMÓVIL** el ejercicio resulta necesario para consolidar evidencia sobre cómo la evolución de los mercados digitales, y en particular la relación OTT–operadores– usuarios, incide directamente en la dinámica competitiva y en la experiencia de los usuarios dentro de los sectores bajo regulación de la Comisión, tal como se desprende de los hallazgos del propio estudio OTT 2024 y de los desarrollos posteriores anunciados por la CRC y la OCDE.

La Asociación también indica que, ese estudio se enmarca en el carácter funcional de las competencias de la CRC sobre los mercados de redes y servicios de comunicaciones, las cuales no dependen de la naturaleza del agente, sino del impacto que determinadas actividades generan sobre dichos mercados. Bajo este entendimiento, la Comisión cuenta con las competencias suficientes para analizar las

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 40 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

externalidades que producen los grandes generadores de tráfico sobre la sostenibilidad de las redes, la competencia y el bienestar de los usuarios, así como para evaluar, desde una perspectiva técnica y regulatoria, eventuales medidas sobre acceso, uso eficiente y remuneración adecuada de infraestructura esencial.

De otra parte, **ASOTIC** expresa su preocupación por que esta iniciativa se mantenga como un estudio sin medidas concretas a corto plazo, argumentando que las OTT representan una competencia desleal debido a sus menores costos y cargas regulatorias frente a la televisión por suscripción. El gremio rechaza la noción de una relación «simbiótica» equitativa, señalando que los operadores tradicionales asumen inversiones significativas en infraestructura y cumplimiento normativo de las que carecen las plataformas digitales.

En consecuencia, **ASOTIC** insiste en la necesidad de implementar modelos de «*fair share*» que garanticen una compensación equilibrada por parte de las plataformas de *streaming* a los operadores de telecomunicaciones para cubrir los costos de infraestructura. El objetivo es que quienes generan alto tráfico en la red aporten proporcionalmente a su uso para asegurar la sostenibilidad de los servicios.

A su vez, **CARACOL TELEVISIÓN** señala que el Estudio debe partir de la «configuración real del ecosistema audiovisual», manifestando que existe una competencia directa y sostenida entre los servicios tradicionales —como televisión y radio— y los nuevos actores digitales, incluyendo plataformas, redes sociales e influenciadores. Indica que cualquier análisis de mercado debe reflejar dicha convergencia, así como la competencia por audiencias e ingresos, advirtiendo que no reconocer dicha dinámica podría mantener o incrementar cargas regulatorias, sin considerar que compiten con actores que operan sin marcos regulatorios. En ese sentido, **CARACOL TELEVISIÓN** solicita que el estudio evalúe rigurosamente las diferencias de obligaciones y responsabilidades entre los distintos agentes, de manera que la definición de mercados no derive en mayores exigencias para quienes ya soportan obligaciones en contenidos, accesibilidad y protección de audiencias.

Por su parte, **CLARO** manifiesta que la CRC ya cuenta con insumos (Consulta Pública 2024, Estudio OTT 2024 e informe de la OCDE) que deben servir para evidenciar una falla de mercado que amenaza la sostenibilidad de las redes. Esta falla radica en que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) invierten en la construcción y mantenimiento de la infraestructura, pero esta es utilizada de forma intensiva y monetizada por un grupo reducido de plataformas OTT, denominadas Grandes Generadores de Tráfico (GGT).

Se señala que los GGT son responsables de aproximadamente el 70% del tráfico de datos en América Latina (menciona a *Meta*, *Alphabet* y *TikTok*) sin contribuir al sostenimiento de la infraestructura. Esta falta de colaboración distorsiona la competencia, reduce los incentivos a invertir de los PRST, disminuye el dinero disponible para el despliegue de redes y afecta el cierre de la brecha digital.

Y en este orden de ideas, **CLARO** sugiere que los resultados de este estudio, que el regulador planea publicar en el 1T-2026, deben ir más allá de ser un ejercicio académico. Deben establecer pautas claras para ajustar la regulación y solucionar la falla de mercado, creando incentivos regulatorios para que los

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 41 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

GGT racionalicen el uso que dan a las redes y contribuyan a su financiación, en lugar de utilizarlas de forma indiscriminada a costa de los PRST.

De otro lado, la **CCCE** hace referencia a las actividades adelantadas por la CRC en 2024 y 2025 relacionadas con Los resultados sobre el estudio sobre el rol de los servicios OTT en Colombia y el informe encargado a la OCDE sobre la evolución de los mercados de comunicaciones. Señala que, si bien estas iniciativas se orientan a analizar la interacción entre OTT y proveedores de redes, reiteran que la Comisión no cuenta con competencia para regular el mercado digital ni para adelantar estudios que involucren la operación o los modelos de negocio de los servicios OTT y, en consecuencia, solicita que el estudio encargado a la OCDE se limite estrictamente a los mercados sobre los cuales la CRC tiene competencia en Colombia, al igual que el Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales relacionado en el punto 6.1.2.1 de la Agenda Regulatoria.

Para **GSMA** es fundamental analizar las externalidades de red y la asimetría de inversión entre operadores (que financian la infraestructura) y las OTT (que se benefician sin compromisos regulatorios). Destacan que el tráfico móvil en Colombia se multiplicó por 8 entre 2020 y 2024, lo que exige inversiones masivas que ponen en riesgo la sostenibilidad financiera de las redes si no se equilibran las cargas. Solicitan priorizar este análisis para el primer trimestre de 2026

En línea con lo anterior, **TIGO** considera positiva la realización de este estudio, dado el acelerado proceso de transformación del entorno digital y el impacto que los servicios OTT han generado sobre los mercados de telecomunicaciones tradicionales, tanto en la protección de usuarios como en las dinámicas de competencia.

Así las cosas, **TIGO** estima conveniente que las conclusiones del estudio se traduzcan en dos acciones concretas:

1. Reducción de Asimetrías de Información: Incorporar análisis y proponer mecanismos que contribuyan a reducir las asimetrías de información existentes en el ecosistema digital.
2. Participación Activa de OTTs: Lograr que los proveedores de servicios OTT tengan una participación activa en los esquemas de reporte de información. Esto busca que la Comisión cuente con insumos más completos y homogéneos, lo que fortalecería su capacidad de seguimiento y evaluación regulatoria.

CRC/

Respecto a los comentarios de **ALAI**, **AmCham** y la **CCCE** es preciso recordar que, tal y como lo ha señalado la CRC, en años anteriores se ha identificado que las plataformas OTT pueden ejercer presión sobre servicios de telecomunicaciones tradicionales y por tanto, acorde al pilar de conocimiento del ecosistema de la política de mejora regulatoria de la CRC, es menester de la CRC contar con la información necesaria que le permita alcanzar un marco regulatorio que pueda atender las evoluciones tecnológicas del sector.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 42 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con lo manifestado por **ASOTIC** y el rechazo de la noción de una relación «simbiótica» equitativa, al señalar que los operadores tradicionales asumen inversiones significativas en infraestructura y cumplimiento normativo de las que carecen las plataformas digitales y la insistencia en implementar modelos de «Fair share», esta Comisión se permite señalar que, los hallazgos del estudio *El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia – 2024*, evidenciaron, por una parte, que se viene presentando una desaceleración en el crecimiento del tráfico, y por otra, que no existe sustento para determinar que la inversión y costos de los operadores en la red presentan una relación directa y única con el crecimiento del tráfico. El estudio concluyó que «los ingresos y los costos luego del 2022, no tienen ninguna variación representativa que permita concluir que la única causa de un posible aumento esté relacionada exclusivamente con el crecimiento del tráfico que es generado por los usuarios que acceden a plataformas, más cuando se indicó anteriormente el crecimiento de dicho tráfico crece a una menor tasa que el tráfico total de la red».

Respecto a lo señalado por **CARACOL TELEVISIÓN** en cuyo caso solicita que el estudio evalúe rigurosamente las diferencias de obligaciones y responsabilidades entre los distintos agentes, de manera que la definición de mercados no derive en mayores exigencias para quienes ya soportan obligaciones en contenidos, accesibilidad y protección de audiencias, es importante señalar que, el estudio en cuestión hace parte de las iniciativas propuestas por la CRC en la pasada Agenda Regulatoria 2025/2026, cuyo hito de publicación se determinó para el primer trimestre de 2026. En ese sentido, el informe encomendado por la CRC a la OCDE «Conectividad en un entorno digital en evolución: Análisis de Colombia», se basa en las respuestas de los países miembros de la OCDE al cuestionario sobre política y regulación de las comunicaciones de 2024 elaborado por la Unidad de Servicios e Infraestructuras de Conectividad (CSI), y en los resultados de una extensa serie de entrevistas con los principales actores del sector de las comunicaciones y otros sectores en Colombia, y refleja la evolución de los mercados de comunicaciones en Colombia, con especial atención al cambiante entorno de la conectividad y el papel de actores como las plataformas de servicios digitales, para dar orientaciones al país sobre políticas para adaptar el marco institucional de Colombia a los servicios OTT (Over-the-Top).

Asimismo, en relación con las apreciaciones de **GSMA, CLARO y TIGO** en las que sugieren que los resultados del estudio deben establecer pautas claras para ajustar la regulación y solucionar la falla de mercado, incorporar análisis y proponer mecanismos que contribuyan a reducir asimetrías en el ecosistema digital, así como proponer una participación más activa de las OTT, y analizar la asimetría de inversión con los operadores, como se indicó, el informe analiza el entorno de conectividad en evolución y las estructuras regulatorias en Colombia, pero su alcance no incluye la definición de acciones regulatorias, dado que esto es un proceso a cargo de la CRC.

Por lo anterior, desde la Comisión agradecemos los aportes realizados por los diversos agentes los cuales fortalecen el ejercicio regulatorio de la CRC, y dado que como se indicó el informe realiza una evolución del entorno de conectividad en evolución, las consideraciones que surjan de dicho informe serán un insumo fundamental para una posible modificación de la agenda.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 43 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.2.2. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Hoja de ruta y observatorio de mejora regulatoria - Consultoría CITEL

ANDESCO considera pertinente adelantar esta iniciativa. Considera que puede tener impactos altamente positivos para el sector y las actividades de la Comisión, especialmente en lo relacionado con la definición de un proceso exprés de simplificación regulatoria, el cual podría verse reflejado incluso en el desarrollo de las demás iniciativas de la agenda. Sugiere que se desarrolle de tal forma que se puedan conocer los resultados en la vigencia 2026.

WOM sugiere que el estudio de la CITEL incluya una participación multisectorial que abarque a agentes especializados en despliegue de infraestructura, no solo a los PRST. Indica que espera que este análisis permita identificar las barreras de seguridad y orden público que afectan las obligaciones de despliegue en zonas apartadas, facilitando la flexibilización en la acreditación del cumplimiento de estas obligaciones.

CRC/

Acorde con el comentario de **ANDESCO** es importante señalar que, en el marco de la mejora regulatoria, la CRC trabajará en el diseño de un mecanismo interno que permita agilizar el proceso de Análisis de Impacto Normativo (AIN), conservando la rigurosidad técnica, jurídica y económica que caracteriza el desarrollo de nuestros proyectos regulatorios.

Este proceso se adelantará, además, mediante el uso y fortalecimiento de la herramienta «SimpleMente CRC», que facilita la recepción y gestión permanente de iniciativas provenientes de los grupos de valor. Lo anterior permitirá analizarlas oportunamente e incorporarlas, cuando resulte pertinente, en los proyectos regulatorios en curso o en nuevas iniciativas, fortaleciendo la agilidad, trazabilidad y transparencia del proceso regulatorio.

En relación con los comentarios presentados por **WOM**, la CRC valora la recomendación y coincide en la importancia de asegurar una participación multisectorial dentro de la consultoría que se adelantará con apoyo de CITEL. En línea con la hoja de ruta para la implementación de las 14 recomendaciones sobre mejores prácticas en mejora regulatoria, esta Comisión reitera que, en el marco de su ciclo regulatorio, siempre ha promovido la participación amplia de los agentes del sector a través de procesos formales de consulta pública, mecanismos de socialización técnica y espacios de diálogo transparente. Esta práctica continuará siendo un pilar esencial en el desarrollo de la consultoría y en la implementación de la hoja de ruta, garantizando que las decisiones regulatorias recojan de manera equilibrada la visión de todos los actores del ecosistema digital.

3.2.3. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN)

ASOTIC resalta la importancia de atender el principio de neutralidad tecnológica, considerando todas las tecnologías que permitan el cierre de la brecha digital, incluyendo la integración de satélites en redes 5G.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 44 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El gremio destaca que el principal beneficio de las redes no terrestres es garantizar la conectividad global en terrenos remotos y comunidades aisladas.

A su vez, **AST SpaceMobile** sugiere que el alcance de este análisis incluya explícitamente las comunicaciones D2D en bandas IMT y MSS, así como los marcos técnicos específicos (SCS y SMCS) y casos de uso concretos para IoT y servicios de emergencia. La compañía propone formalizar la integración satelital-terrestre como una línea de trabajo regulatorio dedicada con objetivos y entregables claros para el periodo 2026-2027, en lugar de tratarla solo como una referencia de «buena práctica».

Adicionalmente, solicitan que las NTN y el D2D sean tratados como componentes integrales de las futuras políticas de 5G, 6G e IoT de Colombia, alineándose explícitamente con los objetivos de servicio universal para cerrar la brecha digital. Para avanzar en esto, **AST SpaceMobile** recomienda la creación de un «sandbox» regulatorio y programas piloto que permitan probar la tecnología y su coexistencia con sistemas terrestres antes de adoptar medidas permanentes.

En línea con lo anterior, **Globalstar** solicita que, en el marco de los estudios sobre NTN, se reconozca que existen sistemas MSS como el suyo que ya operan bajo parámetros claros, cumpliendo normas internacionales y coordinación de la UIT desde hace largo tiempo. La compañía recomienda no ignorar los sistemas existentes frente a la introducción de nuevos sistemas espaciales.

Adicionalmente, el operador sugiere adoptar una regulación de «toque ligero» (*light touch*) que permita al mercado innovar y evolucionar las tecnologías espaciales de manera flexible. Finalmente, propone la simplificación de reglas para los operadores de sistemas espaciales, argumentando que, al ser sistemas de alcance global, la armonización y simplificación facilitan el cumplimiento normativo.

Para **PURPOSE PARTNERS**, dado que el propósito central del estudio debe ser la generación de evidencia técnica y prospectiva que sustente cualquier decisión regulatoria futura, resulta indispensable que las conclusiones de dicho estudio se basen en soportes fácticos suficientes y en un análisis detallado de la necesidad de intervención regulatoria.

Destaca la importancia de garantizar el respeto por el principio de neutralidad tecnológica establecido en la Ley 1341 de 2009, recordando que este principio aplica a la prestación de servicios, a la operación de redes, al acceso al espectro y a cualquier régimen de licenciamiento. En ese sentido, se advierte que las redes satelitales, plataformas de gran altitud (HAPS) y sistemas aéreos no tripulados (UAV) forman parte del segmento NTN, y que cualquier clasificación, categorización o regla prescriptiva que limite o condicione tecnologías específicas sería contraria al marco jurídico vigente y podría afectar la innovación y el desarrollo de estos sistemas.

También destaca la relevancia de las aplicaciones directas al dispositivo (D2D), señalando que existen dos modelos operativos: D2D IMT, que puede requerir ajustes normativos derivados de decisiones internacionales, y D2D SMS, que opera sobre marcos regulatorios vigentes y estables que no requieren modificaciones adicionales ni ajustes en las asignaciones de espectro. Indica que el D2D SMS constituye una evolución natural del servicio móvil por satélite y no exige acuerdos comerciales entre operadores satelitales y operadores móviles terrestres (OMR). Solicita que la CRC garantice que no se introduzcan

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 45 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

obligaciones que desconozcan esta autonomía operativa, en cumplimiento del principio de libertad de empresa consagrado en el artículo 333 de la Constitución.

Finalmente, señala que el mercado de servicios basados en NTN se encuentra en una fase temprana de despliegue, y que cualquier intervención prematura podría generar barreras que afecten la competencia, la inversión y la innovación. Por ello, se solicita que el estudio se oriente por el principio de intervención mínima (*light touch*) y evite la creación de cargas regulatorias que limiten la masificación y el desarrollo futuro de estos servicios, los cuales aportan significativamente al cierre de brechas digitales, a la resiliencia del ecosistema de comunicaciones y a la atención de emergencias y desastres.

Por su parte, **DNP** considera que la Iniciativa está perfectamente alineada con la Línea de Acción 2.1 (nuevas tecnologías satelitales) del documento CONPES. Y enfatiza la importancia de las Redes No Terrestres (NTN), como Starlink o Kuiper, como habilitadores claves de la Inteligencia Artificial (IA) en zonas rurales y como soporte de resiliencia de la red.

Asimismo, **DNP** sugiere que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) haga explícito en la descripción del proyecto que este estudio es un ejecutor directo de la Política Nacional de IA, reconociendo el papel esencial de las NTN en estos ámbitos.

Por su parte, **HUAWEI**, señala una serie de desafíos y riesgos asociados a las tecnologías Direct to Device (D2D) que se deben considerar antes de cualquier decisión regulatoria:

- La reutilización del espectro IMT para aplicaciones D2D podría no ajustarse plenamente a los lineamientos vigentes de la UIT. Señala que algunos esquemas comerciales del servicio D2D podrían infringir las atribuciones establecidas para el espectro IMT o generar problemas en el transporte transfronterizo de señales.
- Riesgos de interferencia entre NTN y redes terrestres, teniendo en cuenta que cuando se utiliza espectro IMT para servicios satelitales, pueden generarse interferencias perjudiciales hacia los proveedores móviles terrestres, afectando la calidad del servicio y la coordinación internacional del espectro.
- Aspectos relacionados con protección del consumidor final, toda vez que posibles aumentos de precio, sin previo aviso, afecten a los usuarios finales, teniendo en cuenta que algunos operadores satelitales no están sujetos al mismo marco normativo que los operadores terrestres.

En ese sentido, **HUAWEI** sugiere un enfoque integral de NTN con base en las siguientes consideraciones:

- Desarrollar un marco regulador global que exija que los proveedores de servicios por satélite (especialmente D2D) estén sujetos a la misma normativa que los operadores de redes terrestres. De manera adicional, sugiere que el D2D que utiliza el espectro móvil debe proporcionarse a través de licencias de operador de red móvil.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 46 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Establecer que los operadores de satélites puedan operar sus servicios solo después de obtener licencias de operación local y de uso de espectro, además de establecer estaciones terrestres locales. Asimismo, en materia de ajuste de precios, plantean que los operadores de satélites deben regularse de manera similar a los operadores terrestres.
- Por último, resaltan que la asignación de espectro debe seguir los estándares proporcionados por organismos internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el 3GPP¹⁸. Particularmente señalan que es importante esperar el resultado de los estudios producto de la CMR-27.

Asimismo, **WOM** considera que, en el estudio sobre Redes No Terrestres (NTN), el espectro radioeléctrico es esencial para el funcionamiento y desarrollo de estas redes, por lo que garantizar costos accesibles del espectro es clave para focalizar la inversión en la tecnología satelital y cerrar la brecha digital, evitando la concentración del mercado satelital.

En línea con la armonización global de espectro para Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) promovida por la Agencia Nacional del Espectro (ANE), **WOM** insiste en la necesidad de compatibilidad entre la red y la promoción de equipos móviles con redes 5G que sean compatibles con las interfaces aéreas NTN de 3GPP. La accesibilidad de estos dispositivos es fundamental para equilibrar las inversiones, reducir los costos operativos e incentivar la adopción de la tecnología satelital. **WOM** sugiere que el estudio exploratorio de la CRC sobre NTN podría finalizar en el cuarto trimestre de 2026.

Respecto al despliegue de infraestructura (estaciones terrenas), **WOM** señala que existen barreras territoriales generadas por la autonomía de los municipios y las disposiciones que carecen de fundamento técnico. A pesar de los avances normativos (Decreto 1031 de 2024), la regulación es insuficiente para el despliegue de estaciones terrenas satelitales, las cuales requieren condiciones técnicas específicas (como evitar interferencias en ángulos de 25°). **WOM** pide que la regulación territorial (EOT-POT) se ajuste para incentivar la inversión en estas soluciones. Finalmente, **WOM** solicita que el Estado acompañe la socialización de las obras civiles en las comunidades, promoviendo que estas estaciones sean consideradas de utilidad pública para evitar contingencias sociales por desinformación.

CRC/

Frente a las apreciaciones realizadas por **PURPOSE PARTNERS**, relacionadas con el alcance y propósito del estudio exploratorio, es preciso señalar que, tal y como se mencionó en el borrador de agenda regulatoria 2026 - 2027, la iniciativa surge a partir de lo identificado por la CRC durante el desarrollo del estudio de Tendencias, tecnologías y mercados de telecomunicaciones publicado en 2024, y en línea con el desarrollo de la nueva versión del estudio el cual se publicará finalizando el presente año. El desarrollo de estos estudios de tendencias tiene como objetivo principal identificar las dinámicas futuras de las industrias de comunicaciones que estén impactando el crecimiento económico de otros países. En ese

¹⁸ Third Generation Partnership Project

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 47 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

sentido, los resultados del estudio exploratorio propuesto, el cual será el punto inicial para que la CRC aborde las temáticas asociadas al desarrollo de redes no terrestres como potencial solución de conectividad, partirán de un análisis tanto con componente prospectivo, como basado en evidencia técnica, con un trabajo colaborativo con entidades como la ANE, la cual ya ha adelantado iniciativas que buscan generar insumos para la discusión en la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR) programada para 2027. En relación con la inquietud sobre neutralidad tecnológica, también compartida por **ASOTIC**, esta Comisión resalta que, al ser un principio orientador establecido por Ley, las decisiones regulatorias que expida la CRC garantizarán la libre adopción de las tecnologías teniendo como referencia las recomendaciones de organismos internacionales competentes en la materia.

Respecto a los comentarios de **WOM**, se precisa que, la asignación y el establecimiento de valores de contraprestación por uso de espectro, excede las competencias de la CRC, toda vez que la asignación de este recurso se realiza bajo reglas, criterios y procedimientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) de acuerdo con sus competencias asignadas por Ley. Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión, no desconoce que la accesibilidad al espectro es un factor determinante en la comprensión de los mercados. Por lo anterior, la sugerencia se tendrá presente en el desarrollo del estudio exploratorio y en los futuros análisis regulatorios que la Comisión adelante.

En relación con la petición de **WOM** sobre la necesidad de que la regulación territorial se ajuste para incentivar la inversión en despliegue de infraestructura de estaciones terrenas, es preciso mencionar que, entre las actividades que contribuyen al ciclo de política regulatoria, se desarrolla de manera continua la actividad de promoción de despliegue de infraestructura, asociada con la identificación de barreras al despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones en la normatividad local de los municipios. Por tanto, las sugerencias planteadas por el operador serán tenidas en cuenta en el desarrollo de dicha actividad. Por último, respecto a la modificación del hito, esta entidad considera que la publicación del documento para el primer trimestre de 2027 estaría acorde con el desarrollo del estudio, a fin de generar insumos suficientes que permitan establecer una futura línea regulatoria.

Respecto a la apreciación presentada por **AST SpaceMobile** relacionada con establecer una línea de trabajo regulatorio con objetivos y entregables para el periodo 2026-2027, esta Comisión reitera que el objetivo del estudio exploratorio es consolidar insumos basados en evidencia técnica que permita establecer el camino hacia una futura propuesta y decisión regulatoria. Por tanto, las conclusiones del estudio exploratorio podrían dar paso a establecer líneas regulatorias materializadas a través del inicio de proyectos regulatorios. Vale la pena destacar como ejemplo, el estudio CRC de plataformas de servicios digitales OTT 2024 cuyas conclusiones dieron paso a la creación de proyectos y estudios por parte de la CRC, los cuales fueron incluidos en el borrador de agenda regulatoria 2026-2027.

En relación con la recomendación de **AST SpaceMobile** sobre la creación de un «sandbox» regulatorio y programas piloto, es importante señalar que el estudio exploratorio contempla la articulación con la ANE, entidad que ha venido realizando diversas acciones y estrategias principalmente relacionadas con tecnologías D2D. No obstante, la CRC acoge la sugerencia y será tenida en cuenta en el desarrollo del estudio exploratorio.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 48 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con lo sugerido por el **DNP** de hacer explícito en la descripción del proyecto del estudio que la iniciativa es un ejecutor directo de la Política Nacional de Inteligencia Artificial, la Comisión tendrá en cuenta la sugerencia y considerará en el inicio del estudio la posible inclusión de la Política Nacional de IA.

Ante la sugerencia de **Globalstar** de simplificar las reglas para los operadores de sistemas espaciales, esta entidad se permite informar que, producto del proyecto regulatorio denominado Simplificación del marco regulatorio 2024, la CRC publicó un sitio de participación denominado «SimpleMente CRC» cuyo propósito es permitir que los grupos de valor contribuyan de manera permanente en la simplificación del marco regulatorio de la CRC. Por tanto, desde esta entidad invitamos a hacer uso de esta herramienta con el propósito de puntualizar las disposiciones que considera deben ser susceptibles de simplificación normativa.

Por último, respecto a las recomendaciones técnicas planteadas por **AST SpaceMobile, Globalstar, PURPOSE PARTNERS** y **HUAWEI**, relacionadas con las tecnologías Direct to Device (D2D), particularmente en temas como gestión y uso de espectro, interferencias, y adopción de marcos técnicos internacionales, esta Comisión valora los aportes presentados y resalta su importancia para el desarrollo del estudio exploratorio. Asimismo, los aportes mencionados por el operador **WOM** asociados con la compatibilidad de los dispositivos móviles y las redes NTN, serán tenidas en cuenta durante la ejecución de la iniciativa.

3.2.4. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Estudio sobre mecanismos de protección de niñas, niños y adolescentes en medios y servicios audiovisuales

ASOTIC avala y apoya las acciones tendientes a proteger a los menores en el entorno digital, manifestando preocupación por los efectos que el uso irresponsable de los medios genera en la salud mental de esta población.

A su vez, **CARACOL TELEVISIÓN** enfatiza que el estudio debe adoptar un enfoque de proporcionalidad y riesgo que no implique nuevas obligaciones para los medios tradicionales, quienes, señala, han cumplido históricamente con la protección de audiencias vulnerables. Indica que buena parte de estas audiencias ha migrado hacia plataformas digitales, por lo que imponer cargas adicionales a los prestadores tradicionales sería ineficaz. Propone que las recomendaciones se orienten al fortalecimiento de la alfabetización mediática y el acompañamiento parental, y sugiere que los mensajes pedagógicos sean elaborados directamente por la CRC y difundidos dentro de los espacios institucionales ya previstos.

Por su parte, **DNP** indica que el alcance del estudio debe ser ampliado para cubrir los nuevos riesgos del entorno digital. El organismo considera que, además de incluir el acceso y consumo de contenidos audiovisuales tradicionales, el estudio debe incorporar una categoría específica que aborde el contenido proveniente de la Inteligencia Artificial (IA), haciendo énfasis en la IA generativa, y sus efectos en los niños, niñas y adolescentes.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 49 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Asimismo, el **DNP** enfatiza la necesidad de incluir no solo los medios televisivos y servicios audiovisuales, sino también el contenido que se difunde en plataformas de redes sociales, dada su alta incidencia en el consumo de los menores.

En ese orden de ideas, **DNP** solicita que el alcance del estudio sea ampliado para incluir el contenido generado por IA (IA generativa) y el contenido difundido a través de plataformas de redes sociales, con el fin de proteger de manera integral a los niños, niñas y adolescentes.

El Observatorio Latinoamericano de Regulación, Medios y Convergencia, en adelante **OBSERVACOM** destaca la relevancia de la temática, señalando que la transformación del consumo de contenidos — particularmente a través de plataformas OTT, servicios de video bajo demanda y plataformas de intercambio de videos como YouTube y TikTok— ha modificado de manera significativa la forma en que este grupo poblacional accede, se comunica y se entretiene. Reconoce, igualmente, el rol histórico y vigente de la televisión abierta nacional y regional en la producción de contenidos familiares y programación infantil de origen nacional.

Valora que el estudio propuesto por la CRC responda a las prioridades identificadas en documentos previos del regulador sobre servicios OTT y las plataformas digitales, en particular en relación con la protección de la niñez y la adolescencia.

En cuanto al ámbito del estudio, **OBSERVACOM** considera fundamental que se incluyan a la televisión abierta licenciada y concesionada, a los servicios de «televisión restringida por vínculo físico (cable y satélite)», servicios OTT —nacionales y extranjeros— y plataformas de intercambio de videos.

Finalmente manifiesta que el estudio propuesto es una oportunidad para destacar el tipo de mecanismos previstos por las plataformas OTT y por los «gigantes globales» en materia de intercambio de video, los cuales consideran, son muy relevantes en el acceso a la información y al entretenimiento de niños, niñas y adolescentes en la actualidad.

CRC/

La comisión reconoce la importancia del respaldo dado por **ASOTIC** y **OBSERVACOM** a la iniciativa, al ser organizaciones que, desde el sector y la sociedad civil, son conocedoras de los desafíos de la garantía de derechos de una población de especial protección constitucional en Colombia. A propósito, se aclara a **OBSERVACOM** que el alcance del estudio incluye a los servicios audiovisuales tradicionales (lo que incluye a todas las modalidades de televisión) y digitales, pues el éxito de este modelo de conocimiento sectorial depende de que se genere un panorama global y comprensivo de todo el ecosistema audiovisual.

Respecto a la solicitud de **CARACOL TELEVISIÓN** de que el estudio mantenga un enfoque de proporcionalidad y riesgo que no implique nuevas obligaciones para los medios tradicionales, la CRC enfatiza que esta iniciativa no es un proyecto regulatorio sino un acopio de información esencial para el

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 50 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

conocimiento integral de las medidas autorregulatorias en el sector. Si bien es claro que los hallazgos del estudio podrán ser insumo para decisiones regulatorias en proyectos posteriores, así como para el cumplimiento de las disposiciones que surjan de la Ley 2489 de 2025, es importante señalar que la CRC solo tomaría cualquier tipo de medidas luego de aplicar la metodología de Análisis de Impacto Normativo —AIN— en un proyecto claramente delimitado y socializado.

También se resalta que la definición de la iniciativa deja en claro que las decisiones regulatorias de la Entidad siempre contemplan y priorizan la simplificación regulatoria, acorde con la Política de Mejora Regulatoria de la CRC¹⁹. Esto se ha evidenciado en los diferentes procesos de simplificación llevados a cabo en los últimos años y en la iniciativa Simplemente CRC²⁰, que está abierta a la permanente participación de los actores interesados.

Se indica además que, durante años, la CRC, en materia de protección a la niñez y la adolescencia, ha preferido siempre el enfoque pedagógico, enfoque sugerido por **CARACOL TELEVISIÓN** y que es eje continuo del trabajo de la CRC en temas de contenidos audiovisuales.

La CRC también considera pertinente la sugerencia del **DNP** de ampliar el alcance del proyecto para incluir el análisis de las estrategias autorregulatorias asociadas a los servicios de IA generativa, dada la creciente importancia de este tema en el país. Ratifica también que el estudio ya contempla la consulta de las medidas autorregulatorias de las plataformas digitales de interacción entre usuarios (redes sociales), como parte esencial del ecosistema digital que se analizará desde la perspectiva de garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes.

3.2.5. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado

AIA-LAC plantea que no hay un consenso claro sobre lo que se puede o no considerar como «tráfico no deseado», más aún en la caracterización «desde la de red», cuando parte de este aspecto se deriva de decisiones del propio usuario (instalar aplicaciones, aceptar configuraciones por defecto, mantener funciones activas). Alineado a lo anterior, alerta sobre el establecimiento del concepto de 'tráfico no deseado' e insta a que dicha definición se construya desde un consenso multisectorial que propenda por la libertad de elección de las y los usuarios y se centre en actividades que afecten de manera significativa y comprobada la experiencia de las personas usuarias, tales como los contenidos *spam* o los *pop-ups* interferentes. De igual forma, recomienda que el estudio exploratorio mantenga un sentido de participación abierta, este alineado al marco de competencias de la CRC y no suponga la introducción de nuevas cargas u obligaciones económicas entre actores del ecosistema que pudieran comprometer la neutralidad de la red y la seguridad jurídica del ecosistema digital.

¹⁹ <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-su-nueva-politica-mejora-regulatoria>

²⁰ <https://tramitescrcm.gov.co/simplificacionnormativa/#/inicio>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 51 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En esa misma línea, **ALAI y AmCham** señalan que conforme al estudio adelantado por la CRC en el 2024 respecto al rol de los servicios OTT, la entidad tuvo acceso a investigaciones en donde se evidencian prácticas de las plataformas digitales que incrementan el consumo de datos sin una acción consciente del usuario, tales como estrategias de marketing que inducen al tráfico no deseado, y funciones como el *autoplay* o mecanismos de diseño que buscan captar la atención del usuario, generando un consumo no intensional de datos. Conforme a lo anterior, la CRC en el primer trimestre del 2027, desarrollará un estudio dirigido a la identificación, caracterización, medición, estimación de costos y evaluación de la proporción de tráfico móvil que ocurre sin una acción inequívoca del usuario.

Según el citado contexto, **ALAI y AmCham** enfatizan en que la CRC no tiene competencia para regular los modelos de negocio ni las decisiones de diseño de las plataformas OTT, argumentando que extender el análisis técnico a la forma cómo se estructuran o presentan los servicios digitales, o hacia los patrones de interacción y modelos comerciales de las plataformas, implicaría sobrepasar las funciones que le han sido asignadas por la ley. En consecuencia, solicitan a la CRC no avanzar con la iniciativa 6.1.2.5: «Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado».

En contraste, **ASOMÓVIL** considera valioso el estudio en la medida en que aborda un fenómeno importante como es la eficiencia de red y protección al usuario: la generación de aumentos relevantes de tráfico móvil sin una acción directa del usuario cuyo costo requiere ser caracterizado para orientar decisiones basadas en evidencia. Este enfoque resulta coherente con los antecedentes técnicos recopilados por la CRC en el estudio OTT, y con los análisis que muestran que el tráfico no solicitado puede trasladar costos a usuarios y operadores y presionar las necesidades de inversión en red.

En ese sentido, identificar y diagnosticar estas ineficiencias permitirá identificar las señales económicas apropiadas y mecanismos de coordinación en la gestión del tráfico, de modo que la expansión de capacidad responda a demanda efectiva, y que los recursos de inversión se asignen con mayor proporcionalidad.

A su vez, **ASOTIC** señala que los resultados sobre el rol de los servicios OTT evidencian la necesidad de equilibrar las cargas, dado que estas plataformas obtienen ingresos por publicidad sin estar sujetas a las obligaciones fiscales y regulatorias de los PRST. Por lo anterior, **ASOTIC** considera necesario revisar las medidas a imponer a las OTT para corregir estas asimetrías.

Complementariamente, **CLARO** manifiesta que es muy importante determinar la porción del tráfico de datos móviles en Colombia que se genera sin una solicitud expresa del usuario (como la reproducción automática de videos o anuncios por parte de plataformas digitales). **CLARO** menciona que estudios internacionales indican que hasta el 30% del tráfico de los Grandes Generadores de Tráfico (GGT) no es solicitado por el consumidor. Esta práctica genera una presión excesiva sobre las redes de telecomunicaciones, ya que no existe un incentivo para que las plataformas moderen o eliminen dicha práctica.

De otra parte, **CLARO** sugiere que, ante la solicitud de la CRC de apoyar el desarrollo de pruebas controladas para medir y caracterizar este tráfico no solicitado, el operador expresa su interés en

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 52 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

participar. Sin embargo, advierte que la implementación de dichas pruebas puede ser costosa y técnicamente difícil. Por lo tanto, **CLARO** previene que la carga de medir este tráfico no solicitado no debería recaer sobre los PRST.

En línea con lo anterior, **GSMA** resalta que el tráfico no solicitado puede representar hasta un 29% del total, impactando los costos de red. La **GSMA** insta a la CRC a promover mecanismos de medición y transparencia, exigiendo a las plataformas OTT la entrega de información técnica para cuantificar este tráfico y diseñar incentivos para una gestión más eficiente. Piden priorizar este estudio para el primer trimestre de 2026.

Por su parte, la **CCCE**, reitera que la CRC no tiene competencia para regular los modelos de negocio ni las decisiones de diseño de las plataformas OTT, pues, según señalan, estas materias pertenecen al ámbito de la política digital y a la protección del consumidor, roles asignados a otras autoridades del Estado.

Asimismo, **CCCE** Indica que extender el análisis técnico hacia componentes propios de la estructuración y presentación de servicios digitales podría sobrepasar las competencias definidas por la Ley 1341 de 2009. En consecuencia, solicita que la CRC se abstenga de adelantar el mencionado estudio en términos que impliquen evaluar modelos comerciales, decisiones de diseño o estrategias de monetización de las plataformas, y que limite cualquier análisis a los aspectos estrictamente relacionados con sus funciones regulatorias.

En otra línea, **TIGO** apoya la decisión de la Comisión de profundizar en los análisis sobre las nuevas dinámicas de consumo impulsadas por la industria de contenidos. No obstante, **TIGO** estima que esta iniciativa no debe traducirse únicamente en requerimientos de información para los operadores de red, sino que debe resultar en un involucramiento activo y verificable de las plataformas OTT.

El operador argumenta que, dado que las plataformas OTT prestan servicios con incidencia directa en la experiencia de los usuarios, condicionan el tráfico, la calidad percibida y los riesgos asociados, es necesario que la CRC articule un esquema de participación y responsabilidades proporcionadas para dichas plataformas. Esto debe incluir obligaciones de transparencia, cooperación técnica y cumplimiento acordes con su capacidad de control y con los riesgos que introducen en el ecosistema de comunicaciones.

En la misma línea, **WOM** considera que este proyecto es fundamental para establecer y caracterizar los parámetros de uso de la red, lo que permitirá evaluar la viabilidad de identificar y medir, directamente desde la infraestructura, la porción de tráfico de datos móviles que se genera sin una acción inequívoca del usuario (como ráfagas iniciales, precargas o actividad en segundo plano).

En complemento, **WOM** señala que este ejercicio es un complemento esencial para el análisis de los efectos de red derivados de la relación con las plataformas OTT, ya que proporciona una base técnica relevante para estimar los costos asociados tanto para usuarios como para operadores. Estos elementos, a su vez, son insumos valiosos para la eventual discusión sobre la contribución justa de costos de red (*fair share*) por parte de las OTT.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 53 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para finalizar, **WOM** manifiesta su acuerdo con el desarrollo de pruebas controladas sobre el tráfico de red proveniente de estas plataformas. No obstante, precisa que la realización de dichas pruebas no debe implicar costos adicionales ni desarrollos internos extraordinarios para los operadores, sino que deben realizarse dentro de las capacidades y recursos disponibles. El objetivo final es evidenciar de manera técnica y objetiva la necesidad de establecer marcos regulatorios específicos para las plataformas OTT, orientados a equilibrar las cargas económicas, garantizar una competencia justa y promover la sostenibilidad de las redes de telecomunicaciones.

CRC/

Respecto a los comentarios de **ALAI**, **AmCham** y la **CCCE** es preciso recordar que, tal y como lo ha señalado la CRC, en años anteriores se ha identificado que las plataformas OTT pueden ejercer presión sobre servicios de telecomunicaciones tradicionales y por tanto, acorde al pilar de conocimiento del ecosistema de la política de mejora regulatoria de la CRC, es menester de la CRC contar con la información necesaria que le permita alcanzar un marco regulatorio que pueda atender las evoluciones tecnológicas del sector.

Respecto a lo manifestado por **AIA-LAC** sobre la necesidad de que el concepto de 'tráfico no deseado' se construya desde un consenso multisectorial que propenda por la libertad de elección de las y los usuarios y se centre en actividades que afecten de manera significativa y comprobada la experiencia de las personas usuarias, esta Comisión señala, que, en función a lo mencionado en el estudio de plataformas OTT 2024, el tráfico no deseado, o tráfico molesto, está relacionado con el tráfico publicitario o comercial asociado principalmente a factores como periodicidad y amplia exposición a los usuarios de servicios móviles. Asimismo, el estudio relaciona el tráfico no deseado, a los mensajes *spam*, que principalmente se asocia a fines comerciales. En ese sentido, si bien el estudio exploratorio tendrá como uno de sus objetivos revisar otro tipo de tráfico que podrían incluirse dentro del concepto de tráfico no deseado, se partirá de la base planteada en la línea de acción establecidas en el estudio de plataformas OTT 2024.

Ante la inquietud de **ASOTIC**, mediante la cual considera necesario revisar las medidas a imponer a las OTT para corregir asimetrías regulatorias, y el comentario de **CLARO** respecto a la relevancia de determinar la porción del tráfico de datos móviles en Colombia que se genera sin una solicitud expresa del usuario, la CRC considera de vital importancia recordar que el estudio exploratorio tiene como objetivo estudiar la viabilidad y alternativas para medir y caracterizar, desde la red, la porción del tráfico de datos móviles que ocurre sin una acción inequívoca del usuario (p. ej., ráfagas iniciales, precargas, actividad en segundo plano), estimar su costo para usuarios y operadores, y articular esfuerzos con los agentes interesados para evaluar la posibilidad de adelantar pruebas en entornos controlados que permitan estimar el tráfico «no intencional» (*autoplay/prefetch/autopreview, loops, publicidad y dark patterns* como *infinite scroll*) en redes móviles. Por lo anterior, si bien es cierto que la imposición de medidas a los OTT se encuentra fuera del alcance de la iniciativa, del resultado del estudio podrán surgir nuevas propuestas de iniciativas que aborden y amplíen las temáticas anteriores.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 54 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otra parte, según lo manifestado por **TIGO** de articular un esquema de participación y responsabilidades proporcionadas para las plataformas, las cuales deben incluir obligaciones de transparencia, cooperación técnica y cumplimiento, y la propuesta de **TIGO** y **GSMA** de incluir a las plataformas OTT en la entrega de información técnica, es necesario recordar que el estudio considera una etapa de documentación e investigación que determinará las fuentes de información requeridas, y en todo caso, se recuerda que las acciones de la Comisión se llevan a cabo en el marco de sus competencias. Ahora bien, sea este el momento de recordar frente a estos comentarios, que el fin del proyecto no es imponer obligaciones a otros agentes sino analizar la situación presente.

En relación con las observaciones de los operadores **CLARO** y **WOM** asociadas a los posibles costos que implique para los operadores, la realización de las pruebas controladas sobre el tráfico de red proveniente de las plataformas OTT, se resalta que la propuesta de pruebas piloto no pretende generar gastos o uso de recursos adicionales, sino analizar en condiciones reales pero controladas el tráfico como insumo para las acciones que adelante el regulador.

Para finalizar, frente al comentario de GSMA de priorizar la iniciativa para el 1T de 2026, es importante señalar que los tiempos establecidos en la agenda regulatoria consideran la consecución de la información, la evaluación y análisis exhaustivo de la información disponible, y el desarrollo de las demás iniciativas relacionadas en la Agenda Regulatoria y la optimización en el uso de recursos de la Comisión. Por lo anterior, dado que **CLARO** y **WOM** manifestaron de manera expresa el interés de participar y apoyar las pruebas que se requieran, la CRC anticipará la publicación del estudio para 4T de 2026.

3.3. Mercados y competencia

3.3.1. [PROYECTO EN CURSO] Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones

ANDESCO insiste en que el proyecto de Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones debe reconocer la totalidad de los costos incurridos por los PRST en los procesos de suspensión y reconexión de servicios.

Por lo tanto, cualquier definición de costos debe partir de un análisis de las particularidades de la operación de cada PRST y no basarse en un operador «ideal». Asimismo, advierte que un enfoque que no reconozca la adecuada remuneración de esta infraestructura generaría un incentivo perverso para los usuarios, fomentando una cultura de no pago, afectaría las finanzas de los operadores y, en última instancia, perjudicaría los incentivos a invertir en el sector.

Esta agremiación solicita que la CRC garantice que los PRST puedan recuperar adecuadamente todos los costos de suspensión y reconexión de los servicios, basando la definición de estos costos en un análisis de las particularidades de la operación de cada agente.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 55 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ASOMÓVIL advierte sobre las particularidades en los modelos de costos de cada empresa para la definición de tarifas minoristas de costos de reconexión, por lo cual solicita que se considere la propuesta de una tarifa promedio de la industria, de forma tal que permita considerar tales particularidades.

ASOTIC reitera que los valores de reconexión propuestos por el regulador no reflejan la realidad de los costos operativos, especialmente para operadores pequeños que deben realizar visitas en terreno. El gremio cuestiona que se pretenda reducir estos valores, lo cual podría afectar los recursos disponibles en el Fondo Único de TIC (FUTIC) para los programas de cierre de brecha digital del Gobierno Nacional.

CLARO señala que la suspensión y reconexión de servicios son consecuencia directa del incumplimiento de pago por parte del usuario, lo que genera costos operativos (suspensión y reconexión) que involucran a múltiples áreas del PRST. Argumenta que la regulación debe asegurar que los operadores puedan recuperar todos sus costos eficientes, incluyendo costos de oportunidad y una utilidad razonable, lo cual es obligatorio bajo el principio de «Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos» de la Ley 1341 de 2009.

Este proveedor sostiene que forzar a los PRST a incurrir en pérdidas en estas actividades afectaría las inversiones y generaría un incentivo perverso para que los usuarios incumplan sus obligaciones de pago oportuno, lo cual atentaría contra la sostenibilidad del sector.

El operador sugiere que la metodología de Modelos de Costos (como el de empresa eficiente) no es adecuada para fijar el valor de la reconexión, ya que esta es una actividad operativa puntual y no una inversión recurrente de largo plazo. Usar esta lógica solo lograría subestimar los costos reales operativos, reemplazándolos con costos teóricos de una empresa hipotética, lo cual, sumado a la caída del ARPU por la fuerte competencia, reduciría aún más el dinero disponible de los operadores para invertir.

Solicita replantear el proyecto regulatorio para que los costos de suspensión y reconexión de servicios se basen en una metodología de costos reales, reconociendo todos los gastos en que incurren los operadores.

ETB argumenta que la suspensión del servicio se origina por la falta de pago de un servicio ya disfrutado y se ejecuta como último recurso tras agotar las gestiones de recordación. La empresa sostiene que esta suspensión no genera un beneficio al operador, sino que, por el contrario, implica pérdidas al interrumpir la facturación.

Señala que el cobro de reconexión no debe considerarse una renta excedentaria, como supuestamente lo ha concluido la CRC en etapas previas, sino la recuperación de los costos en los que incurre el operador por la gestión del proceso.

El operador reitera que la CRC debe reconocer y considerar en el modelo la totalidad de las actividades y los costos relacionados con la suspensión y reconexión de los servicios. Manifiesta que aunque el proceso se realiza mayormente de forma remota, se requieren plataformas y personal especializado cuyos costos deben ser reconocidos en la estructura tarifaria de reconexión.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 56 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

TIGO solicita postergar un trimestre la publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto, es decir, que se publique en el primer trimestre de 2026, lo que fundamenta en las siguientes consideraciones:

1. Cumplimiento Legal: La Ley 2485 de 2025 otorga a la CRC un plazo de doce (12) meses, hasta el 16 de julio de 2026, para determinar el valor máximo del cobro aplicable a la reconexión. Por lo tanto, abordar la propuesta regulatoria en 2026 aún se encuentra dentro de los tiempos de cumplimiento del mandato legal.
2. Necesidad de Análisis: el operador argumenta que sería precipitado presentar una propuesta regulatoria durante 2025 debido a la reciente recepción de un requerimiento de información detallado por parte de la CRC. Dicho requerimiento incluye:
 - a) El flujo detallado del proceso de corte y reconexión por falta de pago.
 - b) Información sobre el tratamiento tributario del cobro por reconexión.
 - c) Información sobre indicadores de operaciones de corte y reconexión por tecnología (internet o televisión por suscripción).

El proveedor concluye que, dada la recepción de esta información, es recomendable que la propuesta se aborde durante el próximo trimestre para permitir los análisis correspondientes.

CCCE y la **ANDI** señalan que, en el marco del proyecto actualmente en curso se debe considerar que los PRST deben estar en capacidad de «recuperar adecuadamente los costos en los que incurren para la suspensión y posterior reconexión de los servicios», Indican que este escenario ocurre por el pago inoportuno de los usuarios. Añaden que un enfoque distinto podría generar incentivos perversos para los usuarios, fomentando prácticas de no pago o pago tardío, y trasladando los costos operativos a los operadores, quienes se verían obligados a asumir pérdidas injustificadas.

La **SIC** sugiere, en vista de lo dispuesto en la Ley 2485 de 2025, que la fecha de decisión regulatoria del proyecto sea para el primer trimestre de 2026.

WOM solicita que se reajuste el cronograma para el proyecto de Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones. Argumenta que el documento de evaluación inicial (emitido para comentarios en el cuarto trimestre de 2025) no satisface el alcance legal previsto en la Ley 2485 de 2025. Menciona que la CRC, al plantear el análisis, omitió la correcta redacción del párrafo del artículo 2 de dicha ley, el cual establece dos límites para el cobro de reconexión:

1. Límite Temporal y Facultativo: La CRC tiene la facultad y un plazo de doce (12) meses para determinar si los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) pueden aplicar un cobro por reconexión y definir su valor máximo.
2. Límite Competencial y Material: El valor máximo del cobro debe corresponder a los costos eficientes directamente asociados a las actividades técnicas y operativas necesarias para efectuar la reconexión, incluyendo los costos incurridos por la suspensión.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 57 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El operador señala que el análisis de la CRC no tuvo en cuenta la inclusión de las actividades técnicas necesarias dentro de la cadena de valor del servicio de reconexión, un aspecto que el legislador amplió en la Ley 2485 de 2025 respecto a la regulación anterior (Resolución 5050 de 2016). Menciona que está de acuerdo con el término perentorio de doce meses. Insta a la CRC a garantizar un equilibrio entre la protección al usuario y la estabilidad del sector al definir un marco tarifario flexible que sí incorpore la totalidad de los costos eficientes que la ley faculta a incluir.

CRC/

Varios de los intervinientes abordaron, en sus comentarios al proyecto regulatorio adelantado para dar cumplimiento al mandato establecido en la Ley 2485 de 2025 (Ley de Reconexión de Servicios de Telecomunicaciones), aspectos relacionados con la orientación metodológica que, en materia de costos, debería adoptar la CRC. En particular, algunos agentes señalaron que la Comisión debe reconocer en la tarifa de reconexión todos los costos asociados al proceso, considerando las particularidades operativas de cada PRST y evitando la sustitución de costos reales por aproximaciones teóricas. En esa misma línea, varios comentarios cuestionaron el uso del modelo de «empresa eficiente» o metodologías basadas en costos teóricos, criterio que, a su juicio, no reflejaría adecuadamente la estructura de costos de cada proveedor.

Al respecto, se observa que dichos comentarios recogen varias de las preocupaciones planteadas por los agentes durante la etapa de diagnóstico contenida en el documento publicado por la CRC en junio de 2025²¹. Frente a esto, debe indicarse que la CRC analizó de manera particular los argumentos y observaciones recibidos en esa primera fase, e integrará este debate dentro de los análisis adelantados para la estructuración de la propuesta regulatoria, en aplicación del enfoque de análisis de impacto normativo que orienta la actuación regulatoria de la Comisión. En ese sentido, como es habitual, la CRC dispondrá espacios de discusión técnica con el sector respecto de las conclusiones contenidas en el documento soporte que acompaña la propuesta regulatoria, recibirá comentarios y dará respuesta detallada y motivada a las observaciones, conforme a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.1 y s.s. del Decreto 1078 de 2015, en materia de procedimiento para la expedición de la regulación.

Del mismo modo, y frente a lo indicado por **WOM**, en cuanto a que el análisis realizado por la CRC no reflejaría aún el alcance completo de la Ley 2485 de 2025, debe señalarse que este aspecto será abordado en el documento soporte del proyecto, en el cual se evaluarán y presentarán los fundamentos de la propuesta regulatoria a la luz del criterio de costos previsto por la Ley 2485 de 2025. En esa misma línea, durante el proceso de discusión deberán abordarse las consideraciones relacionadas con la cultura de no pago que expone **ASOMÓVIL** y con el impacto en los recursos destinados al FUTIC indicados por **ASOTIC**, aspectos que serán analizados conforme a los criterios establecidos en la Ley 2485 de 2025 y a los cuales debe sujetarse la CRC al ejecutar el mandato legal allí previsto.

²¹ CRC. Evaluación de costos para la reconexión: Documento de formulación del problema y alternativas regulatorias. <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-4/Propuestas/problema-alternativas-evaluacion-costos-reconexion-servicios-telecomunicaciones.pdf> (<https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-4/Propuestas/problema-alternativas-evaluacion-costos-reconexion-servicios-telecomunicaciones.pdf>)

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 58 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto a lo planteado por **TIGO**, que solicita aplazar un trimestre la publicación de la propuesta regulatoria, entre otros argumentos expuestos, por la recepción del requerimiento de información relacionado con procesos de corte y reconexión, tratamiento tributario e indicadores operativos, debe mencionarse que los hitos del proyecto fueron definidos teniendo en cuenta el plazo perentorio de doce (12) meses, fijado por la Ley 2485 de 2025, así como la necesidad de contar con tiempo suficiente para surtir la etapa de abogacía de la competencia y garantizar un proceso de participación amplia. En ese sentido, no se acogerá la solicitud de modificación del cronograma, puesto que su aplazamiento podría reducir significativamente el margen disponible para la discusión pública y el análisis de comentarios.

Finalmente, la **SIC** sugiere que la decisión regulatoria se adopte en el primer trimestre de 2026. Sin embargo, la CRC precisa que el cronograma establecido garantiza el cumplimiento simultáneo del mandato legal, del proceso de abogacía de la competencia y del debido proceso regulatorio, motivo por el cual no es posible ajustar los hitos del proyecto sin comprometer el equilibrio entre participación pública y oportunidad en la adopción de la decisión.

3.3.2. [PROYECTO EN CURSO] Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles

ANDESCO y **ANDI**, al unísono, señalaron que tanto esta iniciativa como la de remuneración de servicios fijos deben desarrollarse partiendo de la base de la necesidad de que las redes de telecomunicaciones se remuneren adecuadamente, lo cual incluye el costo de oportunidad y una utilidad razonable, lo que implica que el propietario de la infraestructura debe estar en capacidad de recuperar todos los costos en los que incurre para dar acceso a su infraestructura.

CLARO, por su parte, manifestó que la regulación debe asegurar que las redes se remuneren adecuadamente, lo cual significa remunerarlas a costos eficientes, incluyendo costos de oportunidad y una utilidad razonable. En ese sentido este PRST recalca que esto es una obligación legal respaldada por la Decisión 462 de la CAN, la Resolución 432 de la CAN, la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 5050 de 2016. La remuneración adecuada es vital para la sostenibilidad y para que los operadores dueños de la infraestructura tengan incentivos para invertir.

Respecto a los esquemas de compensación, **CLARO** argumentó que:

1. El esquema *Sender Keeps All* (SKA) solo debe reservarse a situaciones donde existe simetría en el tráfico entrante y saliente entre dos operadores.
2. En caso de desbalances de tráfico, se debe compensar la totalidad del tráfico desbalanceado, y no solo el tráfico que exceda un umbral predefinido. Compensar solo el excedente dejaría de remunerar las redes de forma correcta.

La definición del umbral a partir del cual se considera que existe desbalance debe ser evaluada cuidadosamente, ya que un umbral fijo (como el de 530.000 minutos mensuales propuesto para redes Fijas) resulta excesivo y no considera la dinámica decreciente del tráfico de voz.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 59 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En consecuencia, **CLARO** sugirió que:

1. Los esquemas de compensación ante desbalances significativos deben ser coherentes para todo tipo de redes (Móviles y Fijas).
2. La CRC debe evaluar el efecto de la integración empresarial Tigo y Movistar sobre estos mercados mayoristas. La regulación debe ser consistente con los condicionamientos impuestos por la SIC y servir como contrapeso al nuevo operador integrado, el cual tendrá grandes economías de escala e infraestructura superior.

A su vez, **ETB** celebra la priorización de este proyecto considerándolo crucial para garantizar la competencia efectiva y la sostenibilidad de los Operadores Móviles Virtuales (OMV), especialmente tras la reciente integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR.

Para lograr un esquema eficiente y justo, **ETB** reitera dos puntos fundamentales:

1. Metodología de remuneración para OMV: Retorno al IPROM. **ETB** solicita a la CRC que se retome la metodología de Ingreso Promedio (IPROM) para el cálculo de la tarifa mayorista cobrada a los OMV. La empresa argumenta que IPROM es superior a la tarifa techo establecida por la Resolución 7007 porque promedia el ingreso del Operador Móvil de Red (OMR) con base en su oferta minorista real. Este enfoque garantiza que el cobro al OMV se calcule en función del costo real del servicio en la red del OMR y disminuye la posibilidad de cobros excesivos, arbitrarios o discriminatorios que desincentivan la operación y el crecimiento de los OMV.
2. Eliminación de cláusulas restrictivas y barreras de salida. **ETB** insta a la CRC a implementar medidas regulatorias que eliminen estipulaciones contractuales que ponen en desventaja a los OMV, como las cláusulas penales y los mínimos garantizados de tráfico o de usuarios. La empresa coincide con la Comisión en que estas estipulaciones imponen barreras de salida injustificadas, coartan la libertad empresarial de los OMV y afectan su viabilidad económica y operativa.

Del mismo modo, **ETB** solicita a la CRC retomar la metodología IPROM para el cálculo de la tarifa mayorista a los OMV y eliminar las cláusulas contractuales restrictivas (penales y mínimos garantizados) que actúan como barreras de salida, asegurando así la competencia y la sostenibilidad de los Operadores Móviles Virtuales.

TIGO sugiere que el proyecto regulatorio considere la posibilidad de desregular el servicio de cargo de acceso mayorista de SMS.

La justificación de **TIGO** para esta desregulación se basa en dos puntos principales:

1. El impacto de la competencia OTT, que ha generado una disminución significativa del mercado SMS en su uso Peer-to-Peer (P2P).
2. La tarifa actual de SMS en Colombia ya se ubica entre las más bajas a nivel internacional.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 60 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por su parte, **WOM** reiteró la solicitud de actualizar las tarifas reguladas de RAN, las cuales fueron diseñadas inicialmente para tecnología 3G y no reflejan la eficiencia en costos de las tecnologías 4G y 5G.

Asimismo, **WOM** fundamentó esta urgencia en la drástica disminución del ingreso promedio por GB del sector móvil (más del 75% en cinco años), lo que ha provocado un estrechamiento de márgenes insostenible: la tarifa regulada de RAN por MB es de COP \$3,71, lo que la hace más de 2,3 veces más alta que el ingreso promedio por MB de los operadores del mercado (COP \$1,6).

En complemento, **WOM** instó a aplicar una metodología "*retail minus*", similar a la que usó para reducir las tarifas que los Operadores Móviles de Red (OMR) cobran a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) con la Resolución 7007 de 2022. **WOM** argumenta que los acuerdos de RAN son funcionalmente similares a los de OMV, pero requieren una menor infraestructura, por lo que su tarifa debería ser incluso menor que la cobrada a los OMV.

Además, **WOM** solicitó que el análisis considere los efectos nocivos de la integración Tigo-Movistar, ya que esta consolidará un monopolio de facto en el mercado de RAN (con más del 80% del tráfico) y de OMV, convirtiendo la negociación de tarifas no reguladas en una barrera de expansión para los operadores retadores. En conclusión, **WOM** espera que la CRC establezca tarifas reguladas que reflejen la realidad del mercado, eviten el estrechamiento de márgenes y aseguren que el RAN siga siendo una herramienta regulatoria para potenciar la competencia, la expansión de cobertura y la migración a nuevas tecnologías como 5G.

CRC/

En relación con los comentarios presentados por los distintos agentes, la CRC señala que comparte la preocupación manifestada por **ANDESCO**, **ANDI** y **CLARO** respecto de la necesidad de asegurar una remuneración adecuada de las redes, orientada a costos eficientes y consistente con los principios previstos en la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1978 de 2019. En desarrollo de este proyecto, la Comisión adelanta una revisión integral de los esquemas de remuneración, apoyada en la actualización del modelo de costos de empresa eficiente, con el fin de garantizar que las tarifas mayoristas reflejen adecuadamente el costo incremental de largo plazo, fomenten la inversión y promuevan condiciones efectivas de competencia.

Frente a las observaciones de **CLARO** sobre el esquema *Sender Keeps All* (SKA), los umbrales de desbalance y la necesidad de compensar la totalidad del tráfico desbalanceado, la CRC recuerda que, conforme al precedente del Consejo de Estado, la simetría perfecta en el tráfico no es una condición indispensable para la viabilidad del esquema, siempre que existan mecanismos para gestionar las asimetrías significativas. En consecuencia, el proyecto incluye la revisión del esquema SKA vigente y de sus reglas de compensación, con el fin de determinar si deben mantenerse, ajustarse o reemplazarse, a la luz de los principios comunitarios y las necesidades actuales del mercado.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 61 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En cuanto a las consideraciones de **ETB** sobre la sostenibilidad de los OMV, la metodología IPROM y las cláusulas contractuales que limitan su operación, la CRC señala que el proyecto revisa tanto el esquema de remuneración mayorista aplicable a estos operadores como las condiciones contractuales que podrían constituir barreras de salida o restricciones injustificadas. Además, los análisis incorporan los efectos derivados de la integración TIGO–MOVISTAR, dado su impacto estructural en la oferta de servicios mayoristas y en la competencia entre operadores.

Respecto de la solicitud de **TIGO** de desregular el cargo de acceso mayorista de SMS, la Comisión precisa que la intervención regulatoria responde a la existencia de un monopolio en la terminación del mensaje, especialmente relevante en el segmento A2P, que continúa siendo el principal componente del tráfico y mantiene características de mercado no competitivo. No obstante, la CRC revisará la tarifa vigente y las condiciones de mercado asociadas, con base en la actualización del modelo de costos eficiente.

Por su parte, frente a los comentarios de **WOM** sobre la actualización de las tarifas de RAN y la pertinencia de metodologías alternativas, la Comisión aclara que el modelo de costos vigente ya incorporó la tecnología 4G y que la actualización en curso incluye los costos asociados a 5G. El proyecto evaluará la pertinencia de ajustar las tarifas de RAN para reflejar la evolución tecnológica y evitar el estrechamiento de márgenes, teniendo en cuenta además los efectos de la integración TIGO–MOVISTAR sobre la negociación de servicios mayoristas y la necesidad de preservar condiciones efectivas de competencia.

Finalmente, en relación con la propuesta de **CLARO** de incluir a las OTT en la definición y delimitación de los mercados fijos, la CRC aclara que el análisis regulatorio se centra en el servicio de acceso a Internet fijo, por lo que las aplicaciones OTT no pueden considerarse sustitutos de dicho servicio, en tanto requieren de la conectividad provista por los PRST para operar. Por esta razón, la revisión de mercados relevantes se circunscribe a los agentes que proveen el acceso a Internet, sin perjuicio de que, en el análisis prospectivo, se consideren cambios en los patrones de uso asociados a la evolución del ecosistema digital.

En todo caso, la CRC informa que todos los comentarios recibidos han sido trasladados al proyecto regulatorio, el cual se encuentra actualmente en fase de elaboración del documento soporte. En esa etapa, cada una de las observaciones será analizada de manera más detallada y con el fin de garantizar que la propuesta regulatoria incorpore de forma adecuada la evidencia, las consideraciones y los aportes presentados por los agentes del sector.

Finalmente, en atención a la solicitud de **ETB** y **WOM** en el sentido de adelantar la fecha de decisión de la propuesta, esta entidad en atención del comentario presentado modificará la agenda regulatoria indicando que la fecha de decisión se realizará en el 1T de 2026.

3.3.3. [PROYECTO EN CURSO] Revisión Integral de Remuneración en Servicios Fijos

CCCE y la **ANDI** plantean que el proyecto debe desarrollarse «partiendo de la base de la necesidad de que las redes de telecomunicaciones se remuneren adecuadamente, lo cual incluye el costo de

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 62 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

oportunidad y una utilidad razonable, lo que implica que el propietario de la infraestructura debe estar en capacidad de recuperar todos los costos en los que incurre para dar acceso a su infraestructura».

ETB señala que las asimetrías de tráfico históricas amenazan la sostenibilidad de la inversión y advierte que la integración de Tigo y Movistar agravará este problema. Indica que el uso intensivo de su red por terceros sin compensación adecuada obliga a operadores menores a subsidiar a los agentes con mayor cuota de mercado. Por ello, solicita medidas regulatorias que aseguren una remuneración justa y proporcional a los costos de red, evitando distorsiones que afecten la competencia.

El operador plantea la revisión urgente del cargo por tránsito (Art. 4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050/16), argumentando que la tarifa actual del 25% es insuficiente e introduce distorsiones. Menciona que este valor no cubre los costos administrativos y operativos reales asociados a la gestión de la interconexión. Su propuesta principal propone eliminar dicho artículo de la regulación, o subsidiariamente, establecer un valor que refleje verdaderamente los costos eficientes de la actividad.

Finalmente, sugiere excluir los minutos de tránsito del cálculo de los umbrales de conciliación para evitar cobros injustificados por tráfico que no les corresponde bajo el principio de causalidad. Propone elevar el umbral de referencia a 600.000 minutos para ajustarlo a los costos administrativos reales. Indica que este cambio es necesario para evitar penalizaciones injustas por facilitar la interconexión indirecta y optimizar la gestión del tráfico fijo-fijo.

Asimismo, **TIGO** solicita postergar la decisión regulatoria un semestre, para que sea publicada a partir del tercer trimestre de 2026. Señala que el tráfico fijo-fijo intradepartamental actualmente no se reporta ni concilia, lo que impide tener mediciones con la exigencia necesaria para procesos de cobro. Plantea que es fundamental garantizar primero que las cifras del tráfico sean comparables y verificables antes de emitir la regulación definitiva.

El operador menciona que esta limitación técnica ya había sido informada a la CRC durante los requerimientos de información de octubre de 2025. Indica que la postergación permitiría contar con el tiempo necesario para adecuar las condiciones financieras y operativas. Propone usar este plazo para implementar los desarrollos que exige la correcta discriminación y medición del tráfico en el ámbito intradepartamental

Para **WOM**, la revisión de remuneración fija debe enfocarse en llevar los cargos de acceso a cero, homologando el esquema con las redes móviles. Señala que el mercado de voz ha perdido relevancia frente a los datos y su tráfico disminuye constantemente. Indica que la CRC ya desestimó este mercado como relevante, por lo cual los costos de terminación carecen de justificación técnica en el contexto actual.

El operador menciona que las redes fijas operan hace más de 20 años, tiempo suficiente para haber recuperado la inversión y obtenido utilidades. Plantea que los recursos deben centrarse en fibra y 5G para cumplir las metas de conectividad del gobierno. Indica que mantener cargos de acceso desvía recursos financieros hacia un servicio en declive en lugar de fomentar la nueva expansión.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 63 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En consecuencia, **WOM** propone adoptar el modelo *Sender Keeps All (Bill & Keep)*, donde cada prestador conserva lo facturado sin pagar terminación a otros. Plantea que esto evitaría el arbitraje regulatorio y los subsidios cruzados entre redes fijas y móviles. Señala que es el paso lógico hacia la simplificación normativa y la eficiencia en un mercado donde el usuario busca conectividad integral.

Finalmente, **WOM** señala que «este proyecto se ha venido retrasando, primero con una toma de decisión en el tercer trimestre de 2024, luego al último trimestre de 2024, por último, al primer trimestre de 2025, y ahora al primer trimestre de 2026. Desde PTC se entiende que se pretende equiparar al esquema *Bill & Keep*, como ya está previsto en el servicio de voz móvil para el segundo trimestre de 2025 y donde se esperaba que tanto la telefonía fija como la telefonía móvil lleguen a cargos de acceso iguales a cero.»

CRC/

Es necesario recordar el proyecto en curso «Revisión Integral de la Remuneración en Servicios Fijos» fue incluido en la Agenda Regulatoria 2025–2026 con el fin de dar cumplimiento a la Sentencia del Consejo de Estado del 21 de noviembre de 2024. Dicho fallo condicionó la aplicación del esquema *Sender Keeps All (SKA)* a su armonización con la normativa de la Comunidad Andina, lo que, en el caso de la terminación de llamadas fijo – fijo, obliga a implementar mecanismos de compensación ante desbalances significativos de tráfico.

En desarrollo de este proyecto, la Comisión publicó la correspondiente propuesta regulatoria el pasado 3 de octubre de 2025. El periodo de discusión sectorial de esta propuesta finalizó el 31 de octubre de 2025. Actualmente, la CRC avanza en el análisis de las observaciones recibidas para adoptar la decisión definitiva.

Respecto a los comentarios planteados por **ETB** y **TIGO** se observa que estos son reiterativos frente a lo ya expuesto por ellos en la etapa de discusión del proyecto. La respuesta de fondo a tales observaciones se dará en el documento que acompañe el acto administrativo que se expida, lo cual está previsto que se realice dentro del primer trimestre de 2026.

Frente a lo planteado por la **ANDI** y la **CCCE**, se aclara que la motivación del proyecto coincide plenamente con la búsqueda de una remuneración justa y eficiente, acorde con los lineamientos de la Sentencia del Consejo de Estado. La medida planteada en la propuesta regulatoria busca asegurar que los desbalances significativos de tráfico en el esquema SKA efectivamente sean remunerados.

En cuanto a la solicitud de **WOM** de enfocar la revisión en llevar los cargos de acceso a cero y homologar el esquema con las redes móviles, la Comisión aclara que el alcance de este proyecto se circunscribe exclusivamente a la remuneración de la terminación de llamadas fijo-fijo en los ámbitos local, intradepartamental y nacional (LDN). En línea con la búsqueda de eficiencia y simplificación normativa que plantea el operador dada la realidad del mercado de voz, la propuesta regulatoria (que fue sometida a discusión sectorial en octubre de 2025) tiene justamente como objetivo extender el esquema SKA a

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 64 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

nivel nacional. Esto permitiría que, en la mayoría de los escenarios operativos, no se generen pagos por terminación, facilitando que los recursos se focalicen en nuevas inversiones.

Frente a los argumentos de **WOM** sobre el arbitraje regulatorio, los subsidios cruzados entre redes fijas y móviles, se precisa que las condiciones de remuneración de la terminación de llamadas móvil fijo y de LDI ya fueron objeto de revisión y decisión mediante la Resolución CRC 7713 de 2025. En dicha actuación se concluyó, con base en los análisis técnicos de 2024, que no era factible aplicar el esquema SKA en esos escenarios específicos, por lo cual se actualizaron los cargos de acceso orientados a costos. Por tanto, la discusión sobre los mercados mayoristas de «terminación de llamadas móvil – fijo en cada municipio del país» y «terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional» escapa al objeto del proyecto «Revisión Integral de la Remuneración en Servicios Fijos».

Finalmente, respecto a los tiempos del proyecto y su presunto retraso al que se refiere **WOM**, es necesario aclarar que el proyecto «Revisión de los esquemas de remuneración de redes fijas»²² se desarrolló en 2024 y culminó en marzo de 2025 con la expedición de la mencionada Resolución 7713. Por su parte, el proyecto «Revisión Integral de la Remuneración en Servicios Fijos» se viene desarrollando desde mayo del año en curso y en la Agenda Regulatoria 2025 – 2026 se anunció que tendrá decisión definitiva en el primer trimestre de 2026, lo cual se mantuvo sin modificación en la publicación del borrador de Agenda 2026 – 2027. Por tanto, no es cierto que este proyecto se esté retrasando.

3.3.4. [PROYECTO EN CURSO] Marco regulatorio para el servicio de conectividad local

ANDESCO se refiere al proyecto de Marco regulatorio para el servicio de conectividad local (Portador local), señalando que cualquier revisión debe considerar la reciente expedición de la Resolución 7714 de 2025.

La Asociación argumenta que algunas de las medidas ordenadas en dicha Resolución aún no han entrado en vigencia, y las demás llevan muy poco tiempo de adopción, por lo que aún no se conocen los efectos ni ha transcurrido el tiempo necesario para realizar su medición de impacto. **ANDESCO** considera que este aspecto debe ser tenido en cuenta en la revisión del servicio portador local.

Por otro lado, la Asociación destaca que la provisión minorista de internet fijo, tanto residencial como corporativo, ha experimentado un mejoramiento sustancial en su calidad (velocidad de descarga) en todos los estratos socioeconómicos y a lo largo del país.

Por lo anterior, **ANDESCO** solicita que la CRC tenga en cuenta estos aspectos en la revisión propuesta y dé cumplimiento a la condición del literal a) del artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha condición establece que los mercados mayoristas solo deben ser analizados cuando se haya demostrado la existencia de fallas de mercado en el eslabón minorista, un punto que, según la Asociación, no se cumpliría dada la mejora en la calidad del servicio minorista.

²² Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-20>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 65 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por su parte, **ASOTIC** solicita establecer controles a los valores cobrados por los «*carriers*» en zonas apartadas como San Andrés, advirtiendo que los altos costos mayoristas encarecen el servicio final al usuario. El gremio considera necesario evaluar las condiciones de competencia bajo las cuales se define el valor de este servicio.

Por otro lado, **CLARO** manifiesta que no existe una justificación suficiente para la inclusión de este proyecto regulatorio en la Agenda, el cual busca analizar el servicio de conectividad mayorista local para definir medidas de acceso, uso e interconexión.

Según la normativa (Res. CRC 5050 de 2016), para evaluar un mercado mayorista, la CRC debe primero demostrar la existencia de fallas de mercado en el mercado minorista asociado, que en este caso es el servicio de Internet fijo. **CLARO** argumenta que no se ha demostrado la existencia de tales fallas o problemas en el funcionamiento del mercado minorista.

Por el contrario, el mercado minorista de Internet fijo muestra un notable mejoramiento en la calidad y funcionamiento, evidenciado por:

1. Un incremento sustancial en la velocidad de descarga en solo dos años y medio: 85,5% en el segmento residencial y 98,7% en el segmento corporativo.
2. El paulatino reemplazo de tecnologías legadas por la fibra óptica, que ya es la tecnología con más accesos.
3. Casos como el de San Andrés, que pasó a estar entre los primeros lugares en velocidad de descarga.

Por lo anterior, **CLARO** sugiere que no es necesario ni conducente adelantar un proyecto regulatorio sobre el servicio portador local, dado que el servicio minorista ha evolucionado favorablemente sin la necesidad de intervenir el eslabón mayorista. Cualquier norma introducida sería perjudicial, ya que incrementaría los costos de cumplimiento, dificultaría el despliegue de infraestructura y desincentivaría la inversión. Para las zonas del país con dificultades geográficas o socioeconómicas, la solución debe ser la articulación interinstitucional con el Estado, no la imposición de más cargas regulatorias.

A su vez, **EPM** propone que, dentro del inventario de infraestructura de acceso en redes fijas, se incluya el deber de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) de reportar la fibra oscura disponible para que pueda ser utilizada por otros agentes. La entidad sugiere crear un marco normativo que establezca el deber de compartición de esta fibra oscura, permitiendo que diversos operadores accedan a un mismo medio de transmisión y evitando la instalación de redes paralelas cuando exista capacidad ociosa.

Además, **EPM** plantea que esta medida podría ser la etapa inicial para mecanismos de agregación de proveedores de acceso a Internet sobre una misma infraestructura, dividiendo los costos de despliegue. La entidad invita a la Comisión a diseñar mecanismos enfocados tanto en la compartición de fibra oscura como en la agregación de tráfico mediante infraestructura activa, lo cual dinamizaría el mercado y extendería la vida útil de las redes existentes.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 66 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para **ETB**, el proyecto de marco regulatorio para el servicio de conectividad local debe centrar su atención en el riesgo sistémico introducido por la reciente integración de Tigo y Movistar: la posible conformación de un duopsonio o la concentración de poder en el lado de la demanda mayorista.

ETB advierte que, si no se regula adecuadamente, esta nueva estructura podría asfixiar a los operadores que han invertido en infraestructura de red (como ETB) al concentrar el poder de compra y negociación de capacidad de transporte, haciendo inviable la rentabilización de las inversiones de los operadores fuera del duopolio.

Por esta razón, **ETB** argumenta que la regulación que se derive de este proyecto debe implementar medidas asimétricas para proteger la sostenibilidad de las inversiones y la competencia efectiva en el servicio portador, y no solo en el ámbito local.

En línea con lo anterior, **ETB** considera crucial prohibir o limitar estrictamente que los dos operadores dominantes firmen acuerdos exclusivos de capacidad o de reventa de red entre sí, ya que esta acción cerraría el mercado e impediría a los operadores minoristas y mayoristas independientes ofrecer y monetizar su capacidad.

Por lo anterior, **ETB** solicita que la CRC asegure que el acceso y la venta de capacidad mayorista por parte de los operadores minoritarios se realicen en condiciones transparentes, no discriminatorias y económicamente replicables. Para ello, la CRC debe utilizar un monitoreo asimétrico y riguroso para evitar que el poder de compra concentrado erosione la viabilidad financiera de los competidores más pequeños.

Por su parte, **CCCE** señala que resulta inconveniente estructurar un proyecto regulatorio que pueda derivar en mayores cargas normativas para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), pues ello afectaría los incentivos para invertir en infraestructura y, en general, el desarrollo del sector. Indica que no existe justificación para el planteamiento de dicha iniciativa, por cuanto no se ha demostrado la existencia de un problema en el mercado minorista de internet fijo —residencial o corporativo— que amerite una intervención regulatoria.

Igualmente, **CCCE** afirma que el mercado minorista de internet fijo ha mostrado una mejora sustancial en sus indicadores de calidad, en especial en la velocidad de descarga, avances que se han presentado en todos los estratos socioeconómicos y regiones del país. En consecuencia, sostiene que no se cumple la condición prevista en el literal a) del artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece que los mercados mayoristas solo deben ser analizados cuando se demuestre previamente la existencia de fallas en el mercado minorista correspondiente.

La **CCCE** agrega que imponer normas adicionales en un contexto de transición hacia tecnologías como la fibra óptica podría generar riesgos de ralentizar el despliegue de esta infraestructura y afectar negativamente los objetivos de cierre de brechas digitales. Por ello, considera que la iniciativa es inconveniente y no debería avanzar.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 67 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para **TIGO**, el proyecto que propone un análisis de las dinámicas de mercado relacionadas con el servicio de conectividad mayorista local resulta sorprendente por su acelerada presentación (propuesta regulatoria para el 1T-2026), dado que la Comisión Reguladora (CRC) no ha identificado o formulado, hasta la fecha, un problema que requiera revisión urgente.

El operador recuerda que la CRC solicitó recientemente información detallada sobre este tema (mediante requerimiento No. 2025-049).

Por lo anterior, **TIGO** solicita aplazar la fecha de presentación de la propuesta regulatoria, al menos hasta el 3T-2026, bajo el siguiente proceso secuencial esperado:

1. Recepción de la información solicitada.
2. Fase regulatoria de formulación del problema.
3. Fase de presentación de alternativas regulatorias.
4. Presentación final de la propuesta regulatoria.

CCIT y la **ANDI** considera necesario que la CRC precise con mayor exactitud los mecanismos de confidencialidad, anonimización y protección de datos que se aplicarían a la información relativa a infraestructura de acceso en redes fijas, especialmente aquella de carácter sensible o estratégico para los PRST. Señala que, en caso de que la solicitud de información resulte regulatoriamente procedente, debe utilizarse únicamente para la finalidad específica que motive la intervención regulatoria y no debe ser divulgada, publicada o incorporada en estudios que permitan identificar directa o indirectamente la infraestructura o estrategia competitiva de los PRST. En ese sentido solicitan que la CRC establezca expresamente que la información recolectada no sea divulgada.

Las entidades resaltan que antes de adoptar una decisión normativa, sería recomendable realizar previamente el análisis de las condiciones de competencia y del poder de mercado en el servicio de conectividad mayorista local. Dicho análisis, propone, que se constituya como un insumo previo y no posterior a la formulación del marco regulatorio. Considera que la CRC debe revisar y aclarar la secuencia metodológica propuesta para el desarrollo del proyecto.

Por último, la **CCIT** señala que no se justifica el análisis mayorista del mercado, toda vez que la CRC no ha demostrado la existencia de fallas en el mercado minorista de internet fijo. Argumenta que el internet fijo, residencial y corporativo, ha mostrado mejoras sustanciales en velocidad de descarga —la principal variable de decisión del usuario— y que el país se encuentra en un proceso acelerado de migración hacia fibra óptica. En este contexto, estima que introducir nuevas obligaciones podría aumentar los costos de cumplimiento, afectar los incentivos de inversión y obstaculizar el despliegue de infraestructura.

A su vez, **WOM** considera que el proyecto, que evalúa la provisión mayorista de capacidad de transporte de señales para servicios minoristas, debe incorporar explícitamente el análisis de competencia que surge de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 68 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

WOM destaca que, si bien el proyecto planea evaluar las condiciones actuales de provisión y demanda del servicio, las barreras técnicas o contractuales, y la pertinencia de establecer condiciones regulatorias específicas, es indispensable que este estudio se realice considerando la competencia indirecta que puedan ejercer ciertos operadores. **WOM** resalta, como ejemplo de esta dinámica, la situación de ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S., una empresa que presta servicios de conectividad por fibra óptica al hogar (FTTH) y en la cual MOVISTAR tiene una participación indirecta a través de su porcentaje accionario en la sociedad controladora.

Por lo anterior, **WOM** sugiere que la propuesta regulatoria para este proyecto sea publicada en el primer trimestre de 2026 y que la decisión final sea abordada en el tercer trimestre de 2026.

CRC/

Frente al comentario de **ANDESCO** que sugiere que cualquier revisión sobre la actividad mayorista local debe considerar la expedición de medidas mayoristas, corresponde mencionar que mediante la Resolución CRC 7714, expedida el 31 de marzo de 2025, la Comisión adoptó medidas en materia del contenido mínimo de los contratos mayoristas y de la calidad aplicables a los operadores del mercado portador. Si bien se trata de una regulación expedida recientemente, la Comisión reconoce la importancia de continuar con el análisis de los distintos eslabones que conforman las relaciones mayoristas en el mercado, en particular aquel que se relaciona con la conectividad mayorista dentro de los diferentes municipios del país. En tal sentido, y pese a la expedición de la mencionada regulación, no resulta procedente aplazar la realización del proyecto «Marco regulatorio para el servicio de conectividad local», toda vez que su desarrollo permitirá contar con información técnica y económica que servirá de fundamento para el conocimiento de las relaciones mayoristas en el ámbito de la conectividad local y así proponer al sector una actuación regulatoria a partir de los problemas que pudieran ser identificados.

Respecto de los comentarios de **ANDESCO**, **CCCE** y **CLARO** que refieren a que con el proyecto en comento no se cumple la condición prevista en el literal a) del artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que según afirman establece que los mercados mayoristas solo deben ser analizados cuando se demuestre previamente la existencia de fallas en el mercado minorista correspondiente; se precisa que el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios que orientan la identificación de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante. Sin embargo, dicho artículo no limita ni condiciona el alcance de los estudios o proyectos que adelante la Comisión en el marco de sus funciones, ya sea con el fin de investigar prácticas específicas o la dinámica general de determinados mercados del sector de telecomunicaciones.

En este sentido, no es requisito que exista previamente una falla de mercado identificada para que la Comisión lleve a cabo análisis sobre modelos de negocio o prácticas de los operadores. Estos análisis constituyen herramientas técnicas y analíticas que permiten a la entidad comprender la evolución del sector, anticipar posibles efectos sobre la competencia y la eficiencia del mercado, y permiten sustentar con mayor rigor eventuales decisiones regulatorias.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 69 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En línea con lo anterior, y respecto de los comentarios de **CCIT**, **CCCE** y **CLARO**, quienes no consideran necesario realizar una intervención regulatoria dadas las condiciones actuales en la calidad y cobertura para la provisión de servicios fijos, así como respecto del comentario de **TIGO** que considera acelerada la presentación del proyecto por no haberse identificado un problema que requiera revisión urgente; debe advertirse que tal como lo mencionó la CRC en la propuesta de Agenda Regulatoria, la realización del proyecto encuentra motivación en los hallazgos derivados del análisis de la operación de integración entre TIGO y MOVISTAR que fue autorizada con condicionamientos a través de la Resolución SIC 94169 de 2025. En ese sentido, debe recordarse que tanto la CRC, como la SIC han manifestado preocupaciones frente al desarrollo de esta actividad mayorista que deriva en la prestación de servicios de internet fijo y que particularmente para el caso de servicios neutrales de conectividad por FTTH, se ha identificado que lo mismo corresponda con una actividad emergente sobre la cual no se cuenta con insumos de información que evidenciaran potenciales problemas de competencia.

Es así como en atención al anterior contexto, cobra sentido la realización del proyecto regulatorio, el cual permitirá contar con los insumos de información necesarios para identificar las condiciones actuales de provisión y demanda del servicio de conectividad mayorista en entornos locales, así como para identificar las posibles barreras técnicas o contractuales que limiten su utilización eficiente. Dicha información será utilizada para definir la pertinencia de establecer condiciones regulatorias específicas sobre el mencionado servicio.

Lo anterior permite también atender los comentarios allegados por **ETB** y **WOM** que refieren a la necesidad de establecer medidas para atender los riesgos derivados de la integración de TIGO y MOVISTAR; como se mencionó, el proyecto encuentra motivación en atender las preocupaciones que fueron advertidas por la CRC y por la SIC en el marco de la operación autorizada. En ese sentido, las propuestas allegadas por **ETB** y **WOM** serán abordadas en el desarrollo del presente proyecto.

Similar análisis obedece el planteamiento de **EPM** según el cual el proyecto «(...) podría ser la etapa inicial para mecanismos de agregación de proveedores de acceso a Internet sobre una misma infraestructura»; sobre esto, se recuerda que el proyecto comentado propende por «(...) garantizar que dicho servicio de conectividad mayorista local funcione bajo condiciones técnicas y económicas que promuevan su operación en un entorno competitivo». Por tanto, es claro que al propender por la operación de actividades mayoristas como las sugeridas por **EPM** (compartición de fibra oscura y agregación de tráfico mediante infraestructura activa) bajo condiciones efectivas de competencia, según se establece en el alcance del presente proyecto, se incentiva al aprovechamiento de infraestructura disponible para la prestación servicios de telecomunicaciones.

Habiendo dicho lo anterior, no procede acoger el comentario de **CCCE** que sugiere que no se dé continuidad con la presente iniciativa; máxime, cuando es precisamente en el marco de los análisis que adelante la Comisión que se deberá evaluar la procedencia o no del establecimiento de medidas regulatorias sobre el tema bajo estudio, en todo caso, teniendo en cuenta los aportes o preocupaciones que puedan tener los agentes interesados.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 70 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ahora bien, en cuanto a la sugerencia de **TIGO** de aplazar la fecha de presentación de la propuesta regulatoria para el 3T-2026, y frente a la recomendación de **WOM** de que la decisión final sea adoptada en 3T-2026, se debe tener presente lo ya mencionado en relación con las preocupaciones manifestadas por la CRC y la SIC derivadas de la operación de integración entre TIGO y MOVISTAR, y que corresponden con potenciales afectaciones sobre los mercados de internet fijo. En ese sentido, la realización del presente proyecto se considera prioritaria con el fin de evitar la materialización de los riesgos identificados. Al realizar una intervención regulatoria oportuna, se propende por asegurar un entorno competitivo que promueva la inversión, la innovación y el bienestar de los usuarios, aún con posterioridad a la operación de integración condicionada.

En cuanto a la sugerencia de **EPM** de que dentro del inventario de infraestructura de acceso en redes fijas se incluya la obligación de reportar la fibra oscura disponible por parte de los PRST, es de mencionar que será en el marco de las discusiones y análisis que se deriven del proyecto regulatorio, que se estimará la viabilidad de adoptar medidas que propendan por el aprovechamiento de infraestructura, y por evitar la duplicidad de la misma, como la que sugiere **EPM**.

Por otro lado, y frente a los comentarios de **CCIT** y la **ANDI** que sugieren precisar con mayor exactitud los mecanismos de confidencialidad, anonimización y protección de datos que se aplicarían a la información relativa a infraestructura de acceso en redes fijas, debe mencionarse que toda la información que se pone a disposición de la CRC para su custodia debe tener un respectivo etiquetado, el cual está alineado con los artículos 18 (para la Información Pública Clasificada) y artículo 19 (para la Información Pública Reservada) de la Ley 1712 de 2014. En ese sentido, según la clasificación de la información, se implementan controles enfocados en la protección de la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Privacidad de la información y de los datos personales en los casos que así se requiera. Del mismo modo, es de mencionar que el manejo de dicha información se encuentra alineado con los diferentes instrumentos archivísticos definidos por el Sistema de Gestión Documental de la entidad según las directrices del Archivo General de la Nación - AGN, como lo son las Tablas de Retención Documental - TRD y los Cuadros de Clasificación Documental.

En todo caso, resulta pertinente indicar que, conforme lo establece el artículo 28 de la Ley 1712 de 2014, le corresponde al sujeto obligado a reportar exponer las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información allegada debe permanecer reservada o confidencial.

No sobra mencionar que las recomendaciones y observaciones allegadas por los agentes interesados en el marco de la elaboración de la Agenda Regulatoria, serán objeto de observación como parte del proyecto regulatorio; no obstante, se extiende la invitación para que dichos agentes continúen participando en los espacios de discusión específicos que la CRC destine durante la construcción de la medida regulatoria.

3.3.5. [PROYECTO REGULATORIO] Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 71 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

AIA-LAC pone de manifiesto que, aunque el estudio de la interdependencia entre redes, servicios digitales y usuarios permite entender las relaciones entre los diversos actores del ecosistema digital, los proveedores de contenidos y aplicaciones no son PRST y por tanto no deberían estar sujetos a revisión, obligaciones o cargas definidas por el regulador sectorial de telecomunicaciones hasta tanto exista un marco regulatorio que así lo establezca. Añade que el hecho de que los PCA utilicen la red de internet para ofrecer sus servicios, no los convierte en proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y como tal, no los hace objeto de la regulación dispuesta para dichos actores.

De otro lado, **AIA-LAC** trae a consideración la desaceleración del crecimiento del tráfico tanto en Colombia como a nivel internacional, y en este sentido el rol de los PCA como actores que incentivan la contratación de servicios de mayor calidad con los PRST, aportando al crecimiento y fortalecimiento de un ecosistema simbiótico, en el que no se observan fallas sistémicas que justifiquen trasladar costos según el origen del tráfico ni que haga necesaria una intervención regulatoria adicional. De manera particular, **AIA-LAC** recomienda que no hay evidencia para una intervención regulatoria que implique bloqueo, degradación, discriminación de tráfico o esquemas de «tasas de red» y propone mantener el espacio para acuerdos voluntarios entre los actores del ecosistema y la mejora regulatoria dirigida a la simplificación del escenario.

En el mismo sentido, **ALAI** señala que el presente proyecto regulatorio buscará analizar la interacción entre los operadores de telecomunicaciones, las OTT y los usuarios, entendiendo la relación simbiótica que caracteriza e impulsa el crecimiento del ecosistema digital. Añade que el proyecto examinará los efectos e impactos que a nivel de red pueden surgir de esta dinámica, además de revisar el marco normativo vigente, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que permitan la actualización, flexibilización o simplificación del sistema, según corresponda.

Conforme a lo anterior, **ALAI** resalta que la supervisión o regulación de los servicios y plataformas OTT se encuentran por fuera de las competencias de la CRC, en el entendido que sus facultades se circunscriben a la regulación de los servicios y redes de telecomunicaciones, los servicios postales y de televisión, y en este contexto, enfatiza que la entidad no cuenta con atribuciones legales para intervenir en la prestación, operación o modelos de negocio propios de los OTT. Añade que la potencial regulación de este mercado de parte de la CRC además de resultar inconveniente y jurídicamente improcedente comprometería la seguridad jurídica y afectaría la dinámica de innovación y competitividad de la economía digital. En conclusión, **ALAI** solicita eliminar la iniciativa 6.1.3.5: «Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos...», añadiendo a lo anterior que la expedición de actos administrativos sin competencia legal puede dar lugar a su nulidad.

En la misma línea, **AmCham** señala que el proyecto incorpora de manera explícita a las plataformas digitales y a otros actores asociados a la infraestructura digital como parte del ámbito de estudio regulatorio, lo que podría conducir a revisiones o propuestas normativas que exceden las funciones asignadas a la CRC.

La asociación añade que «la existencia de efectos de red en el entorno digital no modifica la naturaleza jurídica de los servicios involucrados». Menciona que tanto las plataformas OTT, al no ser PRST, y los

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 72 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

proveedores de infraestructura tecnológica, al no operar redes públicas de telecomunicaciones, no pueden ser sujetos de obligaciones, condiciones o cargas regulatorias ni pueden incorporarse dentro de procesos de revisión normativa bajo la competencia de la CRC.

Adicionalmente **AmCham** menciona que la «posibilidad de sugerir ajustes regulatorios sustentados en los efectos de red podría abrir el camino a propuestas que se alejan de estándares y mejores prácticas internacionales», entre estos, menciona las obligaciones de intercambio de información o mecanismos de compensación por tráfico. En ese sentido, considera que la iniciativa debería limitarse a un análisis conceptual y técnico dentro de la competencia de la CRC y, por tanto, solicita que se elimine el proyecto regulatorio.

En contraparte, **ASOTIC** argumenta que el efecto de red obliga a los PRST a invertir fuertemente en infraestructura para soportar el tráfico, mientras que las OTT se benefician sin realizar inversiones equivalentes, generando un desequilibrio en la cadena de valor. El gremio insiste en que la relación no es verdaderamente simbiótica en el caso de la televisión por suscripción, donde las OTT actúan como competencia desleal, haciendo imperativo un análisis de «*fair share*».

A su vez, **CLARO** manifiesta que la interdependencia entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), los proveedores OTT (quienes ofrecen servicios innovadores) y los usuarios genera beneficios mutuos. Sin embargo, persiste una asimetría normativa que ha sido exhaustivamente diagnosticada: los OTT ofrecen servicios funcionalmente equivalentes a los PRST, pero operan sin la enorme carga regulatoria que sí deben soportar los PRST. Esta diferencia genera una distorsión en la competencia.

Además, **CLARO** indica que no resulta sostenible en el tiempo que la obligación de construir y mantener las redes recaiga única y exclusivamente sobre los PRST, cuando los OTT también se lucran de ellas al monetizar el tráfico que generan.

Por lo anterior, **CLARO** sugiere que la distorsión en la competencia debe ser eliminada mediante la reducción de la carga regulatoria que recae sobre los PRST. Asimismo, la CRC debe incluir en este proyecto normativo el planteamiento de incentivos regulatorios para que los Grandes Generadores de Tráfico (GGT) realicen un uso racional de las redes, asegurando así la sostenibilidad futura de la infraestructura de telecomunicaciones.

Por su parte, **ETB** celebra la inclusión del proyecto de Análisis de los potenciales efectos de red, reconociéndolo como una oportunidad para abordar el problema estructural de la asimetría regulatoria y económica entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y las grandes plataformas digitales (OTT).

ETB sostiene que la relación descrita como «simbiótica» se ha vuelto insosteniblemente asimétrica. Argumenta que las OTT son las principales generadoras de tráfico y se benefician del despliegue y mantenimiento de las redes de alta capacidad de los PRST sin contribuir de manera justa a los costos de

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 73 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

infraestructura. Esta situación afecta directamente la rentabilidad, la capacidad de inversión y la sostenibilidad del sector.

El operador enfatiza que la ausencia de congestión visible en las redes no es un argumento para la inacción regulatoria, sino una prueba del modelo insostenible. La red no colapsa porque los PRST están realizando inversiones constantes y costosas en expansión de capacidad para soportar el tráfico creciente generado por las OTT. Si estas inversiones cesaran, los operadores podrían incumplir los indicadores de calidad del régimen regulatorio y enfrentar multas, generando una masiva insatisfacción de los usuarios.

Por ello, **ETB** considera que la evaluación debe ir más allá de la simple caracterización de los efectos de red e incluir el análisis del impacto económico y social de la congestión de tráfico y la necesidad de una contribución justa.

De esta manera, **ETB** solicita a la CRC que este proyecto se convierta en el escenario idóneo para impulsar la discusión sobre el *Fair Share* (contribución equitativa), analizando la viabilidad y los mecanismos para que los grandes generadores de tráfico contribuyan, de forma regulada y transparente, a la financiación de la infraestructura de red, garantizando la sostenibilidad de las inversiones en redes 5G y fibra óptica.

Por su parte, **GSMA** sugiere que se priorice en la agenda regulatoria la iniciativa para el primer trimestre de 2026.

Por otra parte, la **CCCE** reitera que la supervisión, intervención o regulación de los servicios OTT se encuentra por fuera de las competencias de la CRC, por cuanto las facultades de la Comisión se limitan exclusivamente a la regulación de redes y servicios de telecomunicaciones, servicios postales y televisión. Señala que intervenir en la operación, provisión o modelos de negocio de los OTT sería jurídicamente improcedente, afectaría la seguridad jurídica y generaría distorsiones que podrían impactar negativamente la innovación y la competitividad en la economía digital. En consecuencia, solicita que se elimine esta iniciativa de la Agenda Regulatoria.

Para **TIGO**, resulta acertada la incorporación de varios proyectos y estudios en la Agenda Regulatoria CRC 2026–2027 que abordan la dinámica y el impacto de los servicios Over the Top (OTT) y su relación con los operadores de telecomunicaciones. **TIGO** reitera la necesidad de una revisión detallada que identifique los factores determinantes para la financiación de la expansión de la cobertura y capacidad de las redes.

El operador señala que el esfuerzo de inversión único por parte de los operadores es insuficiente para cerrar la brecha digital, por lo que resulta indispensable incorporar a nuevos agentes del ecosistema digital para financiar las redes de última generación.

Por lo anterior, **TIGO** solicita que esta iniciativa se adelante según el cronograma planteado en la Agenda Regulatoria, fundamentándose en que ya existe un avance significativo en los análisis realizados por la Comisión durante 2025 sobre los impactos de la relación «simbiótica» entre operadores, plataformas OTT y usuarios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 74 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El operador estima procedente acelerar medidas de simplificación regulatoria que propendan por la nivelación de condiciones competitivas con los agentes OTT. De manera complementaria, **TIGO** pide adoptar instrumentos regulatorios que preserven el entorno competitivo del mercado de telecomunicaciones.

TIGO basa esta solicitud en los fines y competencias asignados a la CRC por la Ley 1341 de 2009, en cuanto a:

1. Promover la inversión.
2. Proteger a los usuarios.
3. Garantizar la calidad de los servicios.
4. Impulsar la simplificación regulatoria.
5. Salvaguardar la neutralidad de la red.
6. Fomentar la competencia en el marco de los principios orientadores de dicha ley.

En línea con lo anterior, **WOM** respalda el análisis de la relación «simbiótica» con las OTT, solicitando que este estudio sea la base para transitar hacia un modelo de «Fair Share», donde los grandes generadores de tráfico contribuyan financieramente a la sostenibilidad de las redes. El operador resalta la asimetría actual, donde las OTT generan más del 70% del tráfico y capturan el valor, mientras los operadores asumen los costos de infraestructura, y pide que la regulación equilibre estas cargas y elimine obligaciones obsoletas para los PRST.

Asimismo, **WOM** considera que la propuesta podría ser publicada en el segundo trimestre de 2026, con miras a tomar una decisión final en el tercer trimestre de ese mismo año.

CRC/

Por una parte, **AIA-LAC, ALAI, AmCham y CCCE** coinciden en manifestar que la CRC no tiene competencias para regular a las OTT; de forma similar, **AIA-LAC** indica que los PCA no son PRST. Con base en estas observaciones, estos agentes consideran que no debe haber intervención regulatoria, sugiriendo que la potencial regulación que se derive del proyecto corre el riesgo de ser jurídicamente improcedente. En ese sentido, **ALAI** y **CCCE** solicitan eliminar el proyecto de la agenda mientras que **AmCham** sugiere que se limite a un análisis conceptual.

Ante estas consideraciones, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341²³ y 1369²⁴ de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019²⁵, la 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

²³ «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 del Espectro y se dictan otras disposiciones».

²⁴ «Por la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones».

²⁵ «Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones».

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 75 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

De esta manera, el Estudio OTT 2024 publicado el pasado 10 de septiembre de 2025²⁶, definió unas acciones estratégicas, dentro de las cuales se estableció la pertinencia de adelantar un proyecto regulatorio en el cual pueda aplicarse la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), centrado en analizar los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios. En dicho estudio se precisó expresamente que el mismo se desarrollaría en el marco de las competencias actuales, y las que la Comisión pudiese ostentar en el futuro, de acuerdo con la implementación de las recomendaciones realizadas a otras entidades, también descritas en el mencionado documento.

A su vez, es importante mencionar que, en línea con el pilar estratégico de la Comisión que hace referencia al conocimiento del ecosistema, para la CRC es necesario desarrollar análisis que le permitan garantizar que el marco regulatorio esté actualizado y atienda las dinámicas y evoluciones tecnológicas del sector. Luego, el desarrollo del proyecto regulatorio en comento tendrá en cuenta las facultades asignadas a la CRC, en particular, permitiendo identificar y evaluar el impacto de esa relación simbiótica o de coexistencia en la interconexión, la competencia y la calidad de los servicios, así como frente a las dinámicas en los mercados tradicionales de los servicios de telecomunicaciones y la infraestructura digital.

En referencia al comentario de **ASOTIC** en el que menciona la existencia de una competencia desleal entre aplicaciones OTT y televisión por suscripción, debe resaltarse que en los procesos de definición de mercados de televisión abierta y cerrada se concluyó que los servicios OTT actualmente guardan una relación de complementariedad, más no de sustitución con los servicios de televisión tradicional, y por ende, no hacen parte del mismo mercado relevante²⁷. En todo caso, vale la pena precisar que la autoridad de competencia en Colombia es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), por lo que dicha Entidad cuenta con facultades para determinar, bajo la Ley 256 de 1996, las conductas anticompetitivas de las prácticas comerciales de los diferentes agentes; mientras que la CRC delimita su función a lo previsto en el artículo 22 de la ley 1341 de 2009, modificada por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.

En cuanto a las presuntas asimetrías entre OTT y PRST indicadas por parte de **ETB, WOM y CLARO**, es de aclarar que la determinación de su existencia requiere de análisis detallados de cada mercado, para determinar el grado de complementariedad o sustitución entre servicios; aspecto que sobrepasa el alcance del proyecto. Sin embargo, en los análisis de competencia prospectiva, la Comisión ha reconocido posibles presiones competitivas que, como se mencionó previamente, hacen parte de los factores que motivan los monitoreos, estudios y análisis continuos que viene desarrollando la Comisión en pro de que el marco regulatorio esté acorde con los desarrollos, retos y evoluciones que experimenta el sector.

²⁶ Disponible en: <https://crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-rol-servicios-over-top-ott-en-colombia-2024>

²⁷ Puede consultar los documentos que soportan la Resolución CRC 7422 de 2024 en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 76 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En esa línea, **ASOTIC**, **ETB** y **WOM**, consideran que el proyecto debería impulsar la discusión sobre la necesidad de establecer un mecanismo de *fair share*, su viabilidad y mecanismos de implementación. A su vez, **CLARO** y **TIGO** sugieren que el proyecto priorice medidas de simplificación que reduzcan la carga regulatoria que recae sobre los PRST. Además, **CLARO** propone que se planteen incentivos regulatorios para que los «Grandes Generadores de Tráfico (GGT)» realicen un uso racional de las redes, mientras que **TIGO** solicita adoptar instrumentos regulatorios que preserven el entorno competitivo del mercado de telecomunicaciones.

Frente a estos planteamientos, es pertinente destacar los hallazgos del Estudio OTT 2024, en el que se analizó la evolución y composición de ingresos, costos e inversión de los PRST, así como las tendencias de tráfico de Internet fijo y móvil. Los resultados evidenciaron, por una parte, que se viene presentando una desaceleración en el crecimiento del tráfico y, por otra, que ni los ingresos ni los costos de los operadores presentan una relación directa con ese crecimiento. El estudio concluyó que «los ingresos y los costos luego del 2022, no tienen ninguna variación representativa que permita concluir que la única causa de un posible aumento esté relacionada exclusivamente con el crecimiento del tráfico que es generado por los usuarios que acceden a plataformas, más cuando se indicó anteriormente el crecimiento de dicho tráfico crece a una menor tasa que el tráfico total de la red»²⁸.

A partir de esta evidencia, la Comisión no ha identificado, a la fecha, necesidad ni viabilidad para establecer en Colombia un mecanismo de *fair share*. No obstante, la Comisión continuará realizando el monitoreo del ecosistema digital con el fin de identificar, de manera oportuna, la pertinencia de considerar este u otros mecanismos que resulten adecuados para promover la competencia e incentiven la prestación eficiente de los servicios de telecomunicaciones.

En relación con las propuestas orientadas a simplificar el marco regulatorio, se aclara que este proyecto incorpora, en coherencia con el pilar estratégico institucional de simplificación regulatoria, un análisis integral del régimen vigente mediante la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Este ejercicio permitirá identificar los ajustes que resulten necesarios para actualizar, flexibilizar o simplificar las obligaciones regulatorias, según corresponda.

Finalmente, respecto a la solicitud de **TIGO** de adelantar el inicio del proyecto, el comentario de **GSMA** de priorizar para el 1T de 2026 la iniciativa, y a la sugerencia de **WOM** de anticipar las fechas de publicación y decisión, es importante señalar que los tiempos establecidos en la agenda regulatoria consideran la duración mínima requerida para desarrollar de manera rigurosa el ciclo de política regulatoria. Este ciclo incluye las etapas de análisis, planteamiento y evaluación de alternativas regulatorias, publicación, recepción y evaluación de comentarios de los agentes y demás interesados. Estos tiempos también consideran el desarrollo de las demás iniciativas relacionadas en la Agenda Regulatoria y la optimización en el uso de recursos de la Comisión. Por lo anterior, no es viable anticipar la publicación ni la decisión derivada de este proyecto sin comprometer la calidad técnica del proceso.

²⁸ Disponible en: <https://crcom.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-rol-servicios-over-top-ott-en-colombia-2024>. p.p.: 142.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 77 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.3.6. [PROYECTO REGULATORIO] Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos

AIA-LAC observa que conforme al marco de competencias (art. 22, Ley 1341) de la CRC, que abarca redes y servicios de telecomunicaciones, excede su alcance la intervención sobre los CDN/PoP y los centros de infraestructura de entrega de contenidos, que operan en la capa de aplicación y no prestan acceso al usuario final ni «terminación» de tráfico. Adicional, sugieren que dicha infraestructura no debe enmarcarse en las definiciones regulatorias de acceso ni considerarse infraestructura crítica. En línea a lo anterior, proponen como evidencia un mercado de interconexiones IP competitivo donde acotan, el 99,996% de los acuerdos son voluntarios y el volumen de tráfico es moderado y previsible con una tendencia de crecimiento a la baja, en torno al 15%, lo cual, ponen de manifiesto, sustenta la ausencia de fallas de mercado que justifiquen la creación de transferencias reguladas entre los actores del ecosistema u otro tipo de intervención.

Adicional, la **AIA-LAC** trae a colación ejemplos de iniciativas de regulación en Corea del Sur, Italia (AGCOM) y la UE (BEREC), que afirman, abrieron la puerta a esquemas de pago por origen de tráfico, desencadenando en el encarecimiento del *peering*/tránsito, la desaceleración en el volumen de tráfico, el desincentivo a la inversión en infraestructura de CDN y en general, a la afectación del ecosistema.

Con base al contexto anterior, la **AIA-LAC** recomienda reconsiderar la inclusión de la iniciativa en la agenda ante lo que indican, ausencia de fallas evidentes en el mercado y falta de fundamento al enmarcar la infraestructura CDN en la definición regulatoria de acceso y/o como infraestructura crítica.

ALAI y **CCCE** señalan que el proyecto plantea evaluar si la infraestructura que conforma las CDN y los centros de datos, podría ser considerada en la definición regulatoria de acceso y/o como infraestructura crítica. Sostiene que esto configura un escenario preocupante, pues prevé que, bajo el concepto de infraestructura crítica, la CRC podría establecer obligaciones o condiciones sobre la infraestructura de distribución de las plataformas OTT. Con base a lo anterior, alerta que la potencial clasificación de las CDN o centros de datos como infraestructura sujeta a acceso regulado, podría interferir con el modelo de negocio de las plataformas OTT, que sostiene, actualmente permiten eficiencia técnica en la entrega de contenidos.

Conforme lo anterior, **ALAI** y **CCCE** enfatizan que una actuación regulatoria en este ámbito podría no solo exceder las competencias de la CRC, sino también generar un vicio de constitucionalidad al intervenir indebidamente en mercados no regulados, en consideración a que los servicios digitales y las plataformas OTT no han sido clasificados como servicios públicos ni como mercados sujetos a regulación sectorial en los términos del artículo 365 de la Constitución. Bajo estas premisas **ALAI** y **CCCE** solicitan eliminar esta iniciativa.

En esta misma línea, **AmCham** sugiere que se retire la iniciativa de la Agenda Regulatoria, o en su defecto, precise que el análisis no implicará la adopción de medidas regulatorias sobre los agentes que operan CDN o centros de datos, limitándose a un ejercicio de carácter informativo y técnico.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 78 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ASOMÓVIL considera oportuno desarrollar un análisis de Impacto Normativo que permita profundizar en los efectos de la relación OTT–operadores–usuarios y analizar si la infraestructura digital existente CDN puede enmarcarse en la definición regulatoria de acceso y ser objeto de cumplimiento como ocurrió en Italia, en el que recientemente hubo un proyecto regulatorio que incluyó las redes de distribución de contenidos (CDN) y otras infraestructuras digitales y, por tanto, estar sujetas a las mismas normas que las redes de telecomunicaciones tradicionales por tratarse de elementos esenciales para la calidad de la experiencia digital.

CLARO manifiesta que la evaluación de la CRC sobre la distribución de tráfico en redes mediante CDN y centros de datos es relevante. Aunque las plataformas OTT invierten en CDN, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) deben realizar enormes inversiones para alojar esta infraestructura y para el transporte y distribución del tráfico hacia los usuarios finales.

Por lo anterior, **CLARO** sugiere a la CRC tener en cuenta su plena competencia legal y regulatoria para intervenir en los mercados de redes y servicios de comunicaciones respecto al acceso y uso de dichas redes, sin importar el tipo de agente. Se recuerda que la CRC ya ha regulado en el pasado a otros agentes no-PRST, como los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los Integradores Tecnológicos (IT), que acceden a las redes. En este sentido, existe una clara relación de acceso entre los PRST y las plataformas OTT (especialmente los GGT), lo que confirma la facultad del regulador para intervenir en el uso que hacen de la infraestructura desplegada.

ANDESCO y **ETB** consideran que el proyecto de acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos debe abordarse con la visión de declarar a los CDN como infraestructura crítica dentro del ecosistema de comunicaciones.

En el mismo sentido, **ANDESCO**, **ETB** y **TIGO** argumentan que los agentes que administran o controlan esta infraestructura deben ser categorizados como Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), ya que a su parecer los CDN se enmarcan en el concepto de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) definido en el artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

Esta categorización implica que dichas entidades deben asumir las obligaciones asociadas a la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, con el fin de garantizar un entorno digital confiable y seguro.

Entre estas obligaciones, la **ETB** destaca la necesidad de incluir, de manera no limitativa:

- El bloqueo de contenidos ilícitos (como la pornografía infantil y los juegos de suerte y azar no autorizados).
- La garantía de la seguridad y resiliencia de la red.
- El reporte obligatorio de fallos e incidentes.
- La necesidad de garantizar la continuidad del servicio.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 79 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En línea con lo anterior, la **ETB** sostiene que esta medida es crucial para que esta infraestructura, vital para la calidad de la experiencia digital y la eficiencia de los servicios, cumpla con estándares que protejan el interés público y mantengan la estabilidad del ecosistema de comunicaciones en el país.

La **GSMA** cuestiona la premisa de que la inversión de las OTT en CDNs compensa su uso de las redes nacionales. Explican que, aunque las CDNs mejoran la eficiencia del servicio de la plataforma, no alivian necesariamente la carga sobre la red de acceso local, especialmente en un país con la geografía de Colombia. Solicitan distinguir entre tráfico local y nacional, y priorizar este proyecto para el primer trimestre de 2026.

TIGO solicita adelantar esta iniciativa en la Agenda Regulatoria, fundamentándose en que el tráfico de Internet móvil sigue en ascenso (con un crecimiento interanual del 7,7% según el Data Flash del 2T-2025 de la CRC) y la mayor parte de este volumen se concentra en plataformas y grandes generadores de contenido.

El operador señala que este crecimiento sostenido del tráfico exige mayores inversiones de los operadores de red. Por lo tanto, **TIGO** considera necesario un esquema de corresponsabilidad que garantice el equilibrio y la sostenibilidad del mercado.

TIGO propone que la política regulatoria debe prever la participación activa y proporcional de las plataformas OTT en la gestión de los impactos del tráfico. Dada la incidencia de la distribución de contenidos mediante CDN y cachés sobre el dimensionamiento de las redes, la Comisión debería:

1. Enmarcar esta relación en una definición de acceso.
2. Establecer criterios de despliegue geográfico de CDN basados en volúmenes de tráfico para promover una gestión eficiente. Esto busca evitar la situación actual, donde la distribución de CDN se enfoca en maximizar el beneficio particular del proveedor de contenido.

WOM considera que el proyecto debe abordar la importancia estratégica del rol de los centros de datos. El operador argumenta que estas infraestructuras son clave para mejorar la calidad del servicio (no solo para las OTT, sino también para las tecnologías 3G, 4G y la evolución a 5G/6G), ya que permiten fortalecer el rendimiento de la red, reducir la saturación y respaldar el consumo energético a nivel macro.

De esta manera, **WOM** sugiere que el proyecto debe ir más allá de solo identificar quién gestiona la infraestructura digital del país. En su lugar, debe estar orientado a la masificación de los centros de datos y al análisis de las cargas diferenciales entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

WOM considera que este tipo de infraestructura es un factor determinante para la competencia en la expansión de las redes de nueva generación (5G y 6G). Finalmente, **WOM** propone que la propuesta regulatoria sea publicada en el cuarto trimestre de 2026 y que la decisión final sea abordada en el segundo trimestre de 2027.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 80 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

CRC/

Frente a los comentarios de **ALAI, AmCham y CCCE** de eliminar la iniciativa debido a que la funciones de la CRC corresponden exclusivamente a la regulación de los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, es importante precisar que el estudio «Rol de los servicios OTT en Colombia 2024»²⁹ al analizar el Ecosistema de Internet con base en el documento de BEREC *Report on the Internet Ecosystem*³⁰, resaltó que el contenido o la lógica del proveedor de contenidos o aplicaciones puede estar alojado en servidores propios de las plataformas de servicios digitales, en servicios de hosting, en redes de distribución de contenido (CDN) o en plataformas de computación en la nube. Elementos que pueden ser instalados, entre otros, en las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, o en puntos de intercambio de Internet (IXP), para distribuir el contenido a los usuarios finales conectados a la red del operador.

Así las cosas, el presente proyecto analizará las relaciones que existen entre las redes de telecomunicaciones y los CDN y centros de datos, identificará quién gestiona y controla la infraestructura instalada en el país, así como también abordará cómo dichas relaciones impactan directamente la eficiencia del servicio, la posible congestión de las redes troncales y el tráfico que es cursado localmente.

En cuanto a los comentarios de **ASOMÓVIL, ANDESCO, CLARO, ETB y TIGO**, relacionados con imponer a los agentes que operan los CDN las mismas obligaciones de un PRST, y los de **WOM** relacionados con analizar las cargas diferenciales, es oportuno recordar que la presente iniciativa se desarrolla aplicando la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), con el propósito de identificar claramente las posibles problemáticas asociadas al tráfico y acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos, y una vez se surta ese análisis se podrán establecer las posibles soluciones. Por lo anterior, frente a estos comentarios, se resalta que el fin del proyecto no es imponer obligaciones a otros agentes sino analizar la situación presente y en caso de verlo necesario realizar una intervención, la cual dependerá de los análisis que se desarrollen en el marco de la iniciativa.

Frente a los comentarios de **ANDESCO, CLARO, ETB y GSMA**, relacionados con enfocar la iniciativa en reconocer los CDN como infraestructura crítica para la prestación de los servicios de comunicaciones, e imponerles obligaciones a sus tenedores, y el comentario de **TIGO** enfocado en determinar la relación de los PRST con los CDN como una relación de acceso, es oportuno resaltar que estas hipótesis formarán parte del análisis que se desarrollará en el marco de la iniciativa, dado que como se resaltó anteriormente, se aplicará la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

Ahora bien, en cuanto a los comentarios de **TIGO y WOM**, enfocados en establecer criterios de despliegue geográfico de CDN para promover una gestión eficiente del tráfico, resulta pertinente aclarar que esta solicitud a la fecha no forma parte del alcance de la iniciativa, y considerar una decisión de este tipo dependerá del resultado del presente proyecto.

²⁹ CRC. «Estudio sobre el rol de los servicios «Over the Top» OTT en Colombia– 2024». <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-sobre-rol-servicios-over-top-ott-en-colombia-2024>

³⁰ BEREC. «Report on the Internet Ecosystem” (BoR (22) 167)». <https://www.berec.europa.eu/en/documentcategories/berec/reports/berec-report-on-the-internet-ecosystem>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 81 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para finalizar, en cuanto a las solicitudes de **TIGO** de adelantar el desarrollo de la iniciativa por su afectación al tráfico, el comentario de **GSMA** de priorizar la iniciativa para el 1T de 2026, y la propuesta de **WOM** de tomar un poco más de tiempo al considerar el alcance ampliado que propone el operador, es oportuno resaltar que a la fecha la iniciativa se encuentra planeada con el tiempo suficiente para ser desarrollada en aplicación del AIN y sus tiempos de análisis iniciales consideraron la recolección de información adicional que se pudiera requerir para el alcance actual, por lo anterior, esta Comisión no acepta las solicitudes realizadas.

3.3.7. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información

ANDESCO coincide con la necesidad de revisar el régimen para simplificar la regulación y reducir la carga operativa, señalando que solo se debe solicitar información estrictamente necesaria donde los beneficios superen los costos. Advierte que los formatos deben ser simples para evitar que los operadores incurran en desarrollos informáticos costosos e innecesarios que consuman recursos y dificulten el cumplimiento normativo.

La agremiación propone priorizar la seguridad de la información mediante cifrado y controles de acceso, y sugiere crear una plataforma única entre CRC y MinTIC para evitar la duplicidad de reportes. Finalmente, recomienda la implementación de APIs como canal principal de reporte y la mejora de los portales de datos públicos para facilitar el acceso a la información.

La **ANDI** y la **CCIT** respaldan la inclusión del proyecto, considerándolo una oportunidad para optimizar la gestión de información. Señalan que el enfoque prioritario debe ser la reducción efectiva de cargas administrativas y la eliminación de duplicidades, garantizando que los reportes sean proporcionales y técnicamente justificados. Plantea que la solicitud de información debe limitarse a lo estrictamente necesario, asegurando que los beneficios superen los costos de obtención tras un análisis de los formatos vigentes.

Las agremiaciones advierten que la adopción de nuevas tecnologías, como APIs, requiere valorar su pertinencia y sostenibilidad para evitar inversiones obsoletas, destacando que los sistemas actuales son adecuados. Indica que los cambios frecuentes generan reprocesos y que la calidad de los datos depende de validaciones humanas, por lo que aumentar frecuencias o reducir plazos no garantiza mayor exactitud.

Por esto, la **ANDI** solicita evitar obligaciones de desarrollos costosos e innecesarios que dificulten el cumplimiento normativo.

A su vez, **ASOTIC** comparte la necesidad de evaluar la pertinencia de la información solicitada para evitar cargas administrativas que no generen un beneficio real al sector. El gremio solicita identificar y eliminar reportes específicos para los medianos y pequeños operadores con el fin de aliviar su gestión operativa.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 82 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por su parte, **CARACOL TELEVISIÓN** reconoce la oportunidad de avanzar hacia modelos más eficientes y útiles para la labor de la CRC con la revisión del régimen de reportes. Sin embargo, señala que cualquier ajuste debe evitar la exigencia de niveles de detalle que no aporten valor regulatorio y que únicamente incrementen la carga operativa de los prestadores. Advierte que la solicitud de mayor desagregación o información más detallada debe estar plenamente justificada, ya que esto no siempre garantiza un mejor análisis. Alerta sobre los riesgos de intervención indebida que estas exigencias pueden generar, especialmente para los operadores de televisión en aspectos sensibles como la gestión y el contenido de su programación

De otra parte, **CLARO** respalda el ajuste de formatos para monitorear el tráfico y desagregar plataformas, considerándolo un paso necesario para obtener información actualizada. Sin embargo, señala que esta recopilación no debe limitarse al acopio de datos, sino servir como insumo para incluir a los proveedores OTT en la caracterización de los mercados relevantes. Además, indica que esto debe permitir comprender el impacto de dichas plataformas en las redes y abrir el camino hacia esquemas de colaboración justa para la sostenibilidad del ecosistema.

Frente a la segunda etapa, el operador califica como fundamental la revisión del régimen para reducir cargas administrativas. Sostiene que los reportes deben limitarse estrictamente a información necesaria para el seguimiento de mercados y calidad, eliminando lo que genere costos injustificados. En este sentido, propone eliminar formatos específicos como el T.1.8 sobre mensajería de texto (SMS), argumentando que este servicio ha perdido relevancia frente a la competencia de las aplicaciones OTT.

Advierte que los sistemas de los operadores están diseñados para la prestación de servicios y ventas, no para la reportería regulatoria, lo que dificulta la extracción automática de datos y obliga a procesamiento manuales o externos. Por ello, solicita no incurrir en desarrollos complejos y costosos que desvíen recursos de la atención al usuario. Recomendando definir claramente si la información debe ser periódica o por demanda, aplicando principios de mejora regulatoria.

El operador expone inconvenientes operativos con la mesa de servicios y la plataforma HECCA, reportando cambios en reglas de validación sin aviso previo que impiden la carga satisfactoria de reportes. Menciona problemas con parámetros de caracteres y alertas de inconsistencias que resultan ser fallas de la plataforma. Asimismo, destaca incidentes técnicos derivados del excesivo volumen de información que deben procesar y almacenar.

A su vez, **ETB** señala que está de acuerdo con la iniciativa de revisión integral, pero solicita enfáticamente que el objetivo central sea la eliminación efectiva y la simplificación real de las cargas, evitando que el proceso se limite a una sofisticación de los reportes existentes. Señala que las promesas anteriores de simplificación han derivado, en la práctica, en nuevas obligaciones y mayor complejidad, imponiendo costos de desarrollo significativos a los operadores.

La empresa solicita priorizar la eliminación de reportes sobre su modificación, aplicando criterios de necesidad estricta y uso efectivo; de no ser esenciales, deben suprimirse. Asimismo, solicita garantizar la

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 83 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

estabilidad regulatoria, advirtiendo que los constantes ajustes realizados desde 2021 han generado una carga de adecuación continua y costosa para los proveedores.

De otro lado, **GSMA** señala que la simplificación de reportes y la priorización de indicadores relevantes permitirán a los operadores enfocar sus recursos en mejorar la infraestructura y el servicio. Advierte sobre la necesidad de brindar seguridad jurídica, evitando cambios normativos constantes o imposiciones unilaterales por parte del Ministerio que generan incertidumbre y un uso ineficiente de los recursos, sugiriendo que toda modificación debe ser consultada previamente.

La asociación manifiesta estar de acuerdo con la incorporación de herramientas para el seguimiento del tráfico y su desagregación por plataformas, considerando que la información debe evolucionar con el ecosistema. Enfatiza que, así como los operadores móviles han cumplido con estos requerimientos, es crucial que las OTT también aporten información sobre el uso que hacen de las redes para garantizar un debate regulatorio informado, robusto y basado en evidencia. **GSMA** sugiere que se prioricen en la agenda regulatoria la iniciativa para el primer trimestre de 2026.

Para **PURPOSE PARTNERS**, las obligaciones vigentes bajo la Resolución CRC 5050 de 2016 no reflejan las particularidades de los servicios satelitales ni de las redes no terrestres (NTN), dado que la clasificación en servicios fijos y móviles no se ajusta a modalidades como estaciones terrenas en movimiento (ESIM, por sus siglas en inglés), Backhaul satelital, servicios móviles satelitales o la operación de Gateway para operación regional. Indica que esto ha derivado en reportes inapropiados o excesivamente complejos para estos prestadores. Por ello, sugiere reducir, eliminar o simplificar las obligaciones de reporte aplicables a los servicios satelitales y demás servicios NTN.

En línea con lo anterior, **TIGO** indica que el alcance del proyecto no representa una verdadera simplificación normativa ni una reducción de la carga operativa, advirtiendo que la solicitud de mayor detalle y nuevas soluciones tecnológicas incrementa los costos administrativos. Señala que las iniciativas previas de simplificación no han eliminado reportes obsoletos, sino que han modificado formatos o creado nuevas exigencias complejas, incluso con información retroactiva que no siempre está disponible con el nivel de detalle requerido.

El operador argumenta que la implementación de APIs para el envío de información «cruda» no soluciona las necesidades de análisis y cita la experiencia negativa con la Resolución MinTIC 3173 de 2024, donde el volumen de datos superó la capacidad de análisis del ente de control, generando más requerimientos manuales. En contraste, destaca que la herramienta actual (HECCA) ha demostrado estabilidad y permite una validación adecuada, reduciendo riesgos de errores.

En este sentido, **TIGO** advierte sobre la carga desproporcionada que generan los requerimientos de información con antigüedad mayor a un año, recordando que la regulación vigente (Resolución 6333 de 2021) establece un periodo de almacenamiento de un año. Por ello, propone eliminar la información periódica que no sea esencial para monitorear el mercado y sustituirla por solicitudes bajo demanda para periodos cortos, evitando el almacenamiento costoso de datos históricos.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 84 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Solicita que la revisión abarque todo el marco normativo, armonizando las obligaciones con el régimen del MinTIC para evitar duplicidades, como ocurre actualmente con los reportes de calidad. Insiste en que la ruta más eficiente para la simplificación es suprimir reportes periódicos en favor de solicitudes puntuales, evitando desarrollos tecnológicos constantes que aumentan los costos y demandan recursos adicionales de los proveedores.

A su vez, la **UNIVERSIDAD EXTERNADO** considera conveniente la revisión integral y simplificación del régimen de reportes, reconociendo la carga que estos representan para los operadores. Señala que, mediante ejercicios de innovación e identificación de la información realmente relevante para el regulador, es posible generar una actualización efectiva en todos los modelos de reporte. Sugiere validar la efectividad de las medidas diferenciales aplicadas a los ISP. Propone la realización de mesas de trabajo con estos agentes para evaluar su nivel de comprensión sobre la simplificación, verificar su cumplimiento y determinar si es necesario implementar nuevas medidas diferenciales.

Por su parte, **WOM** valora la inclusión del proyecto de Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información como una oportunidad para optimizar la gestión de información, pero enfatiza que la prioridad debe ser la reducción efectiva de cargas administrativas y la eliminación de duplicidades. Señala que los formatos deben responder a propósitos regulatorios claros y proporcionales, y solicita revisar obligaciones redundantes que ya se satisfacen mediante otras fuentes reportadas al MinTIC o a la CRC.

El operador advierte que la evaluación de nuevas herramientas, como las APIs, debe considerar la estabilidad de los sistemas actuales y requiere una valoración preventiva de costos para evitar inversiones obsoletas. Indica que los cambios sucesivos en metodologías generan reprocesos y riesgos operativos, por lo que demanda garantía de estabilidad normativa y tecnológica para permitir una planeación eficiente.

Argumenta que la calidad de la información depende de validaciones humanas, por lo que aumentar la frecuencia o reducir plazos no garantiza mayor exactitud. Solicita claridad conceptual en los requisitos para evitar ambigüedades y exige respeto al principio de legalidad, asegurando que la automatización no derive en decisiones sin control humano ni vulnere la gestión de datos sensibles.

CRC/

De este grupo de comentarios se resalta el consenso generalizado manifestado por los diferentes agentes del sector, quienes coinciden en la pertinencia y oportunidad de incluir el proyecto «Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información» dentro de la Agenda Regulatoria 2026-2027.

Esta Comisión valora que la industria comparta la visión de optimizar la gestión de información para reducir cargas operativas innecesarias. Al respecto, es importante precisar que este ejercicio de revisión busca el equilibrio entre la eliminación de lo obsoleto y una necesaria evolución hacia la transformación digital. En un entorno dinámico, la simplificación no es solo reducir cantidad, sino mejorar la calidad y

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 85 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

oportunidad del dato mediante mecanismos modernos que superen progresivamente las fricciones de los esquemas manuales actuales.

Frente a los comentarios presentados por **ANDESCO, ANDI, CCIT, ASOTIC, CARACOL TELEVISIÓN, CLARO, ETB, GSMA, TIGO, WOM** y la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, quienes solicitan que el proyecto garantice una simplificación real, priorizando la eliminación de reportes obsoletos sobre la sofisticación de los mismos y aplicando criterios de estricta necesidad y costo-eficiencia, es pertinente señalar que la CRC comparte plenamente la premisa de que la información solicitada al sector debe responder a criterios de necesidad, proporcionalidad y utilidad regulatoria. En este sentido, el objetivo central de la Etapa 2 del proyecto es precisamente racionalizar la carga regulatoria, depurando aquellos formatos que, por la evolución del mercado o la obsolescencia tecnológica, pueden haber dejado de aportar valor significativo para el monitoreo del sector.

No obstante, es necesario reiterar que el concepto de «simplificación» no debe entenderse exclusivamente como la eliminación de formatos. Una regulación moderna requiere un rebalanceo: eliminar lo que ya no sirve, pero también incorporar la información necesaria para entender las nuevas dinámicas de los mercados digitales (como se aborda en la Etapa 1).

Para lograr este equilibrio, la Comisión aplicará la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) en el desarrollo del proyecto. Esto asegura a la industria que cualquier decisión de mantener, modificar o crear un reporte pasará por un filtro técnico donde se evaluará que los beneficios de contar con dicha información superen los costos administrativos de generarla y reportarla.

En relación con las observaciones de **ANDI, CCIT, TIGO, CLARO, WOM** y **ETB** sobre los riesgos, costos y posible inestabilidad operativa derivada de la implementación de nuevas herramientas tecnológicas (como APIs o automatización), y contrastando con la postura de **ANDESCO** que favorece la integración tecnológica, se debe señalar que si bien la Comisión es consciente de la importancia de proteger las inversiones realizadas por los operadores en sus sistemas actuales y de garantizar la estabilidad operativa, considera imperativo enfocar esfuerzos conjuntos hacia una verdadera transformación digital de los procesos de reporte de información.

Es claro que en un entorno caracterizado por el dinamismo tecnológico y la economía de datos, los mecanismos de interacción entre el regulador y los regulados no pueden permanecer estáticos. Es necesario evolucionar hacia modelos de intercambio de información que aprovechen las capacidades tecnológicas actuales para ganar en eficiencia, oportunidad y calidad del dato, superando progresivamente los esquemas manuales y estáticos que hoy generan fricciones operativas tanto para la industria como para las entidades del sector.

Este proyecto se concibe, por tanto, como el vehículo para transitar hacia un esquema moderno de inteligencia institucional, donde la eficiencia operativa y la toma de decisiones basada en evidencia sean el resultado de procesos digitalizados, seguros y sostenibles.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 86 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ahora bien, atendiendo a la preocupación sobre la obsolescencia tecnológica y los costos de implementación, la CRC aclara que la adopción de estas tecnologías en la Etapa 2 no será una imposición inmediata ni arbitraria. Dicha transición estará precedida de los análisis de pertinencia técnica y costo-beneficio correspondientes, asegurando que las soluciones elegidas sean sostenibles en el tiempo y compatibles con la realidad operativa de los agentes.

En lo que respecta a los comentarios de **CLARO** y **GSMA**, en los que manifiestan su respaldo a la primera etapa del proyecto (orientada a ajustar los formatos para el seguimiento del tráfico y su desagregación por plataformas), la CRC ratifica la importancia estratégica de esta fase. Es pertinente recordar que el propósito fundamental de esta etapa es disponer de datos objetivos, granulares y actualizados que permitan reducir las asimetrías de información existentes, en línea con los diagnósticos presentados en el «Estudio sobre el rol de los servicios OTT en Colombia» de 2024. Contar con esta evidencia técnica es un prerequisite indispensable para monitorear la evolución del ecosistema digital.

Frente a las solicitudes puntuales de **ASOTIC**, **CARACOL TELEVISIÓN**, **CLARO**, **PURPOSE PARTNERS** y la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, respecto a la eliminación o ajuste de reportes específicos (tales como aquellos asociados a servicios que han perdido relevancia), las particularidades de los servicios satelitales y redes no terrestres, las cargas para pequeños ISPs o el nivel de detalle en contenidos de televisión, se precisa que todas estas solicitudes serán insumo directo para el desarrollo de la Etapa 2 del proyecto.

En lo que corresponde a los comentarios de **ANDESCO**, **ANDI**, **CCIT**, **TIGO** y **WOM** sobre la necesidad de articular esfuerzos con el MinTIC para evitar la duplicidad de reportes y la preocupación sobre la calidad de la información en procesos automatizados, se precisa que el proyecto contempla el análisis de la información que ya es reportada a otras entidades, con el objetivo de evitar duplicidades y allanar el camino hacia un esquema de interoperabilidad institucional que reduzca el desgaste operativo de los agentes.

Asimismo, frente a la inquietud de que la automatización o el aumento de frecuencia puedan afectar la calidad de los datos (dado que estos requieren validación humana), la Entidad aclara que la implementación de nuevas herramientas no pretende sacrificar la calidad por la velocidad. Por el contrario, la modernización de los mecanismos de reporte busca reducir los errores manuales y permitir que el talento humano de los operadores se enfoque en el análisis y la gestión del servicio, en lugar de dedicar recursos excesivos a la operatividad del cargue de datos.

Frente al comentario de GSMA, relacionado con priorizar la iniciativa para 1T de 2026, debe indicarse que a la fecha la iniciativa se encuentra planeada con actividades en el 1T de 2026 y la publicación de propuesta de la primera etapa para el 2T de 2026, por lo que los plazos previstos permitirán desarrollar la iniciativa con el rigor técnico que caracteriza a esta entidad. En ese orden de ideas no es posible acotar más los tiempos.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 87 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

De acuerdo con lo anterior, la CRC confirma que el proyecto «Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información» se mantiene en la Agenda Regulatoria 2026-2027 con las dos etapas propuestas.

3.3.8. [PROYECTO REGULATORIO] Actualización del marco regulatorio de televisión

ANDESCO considera que el proyecto de actualización del marco regulatorio de televisión debe orientarse prioritariamente a reducir la carga regulatoria que recae sobre los operadores de televisión tradicional (abierta y cerrada). La Asociación argumenta que esta reducción es urgente para eliminar la asimetría regulatoria existente con los proveedores de servicios OTT de video, quienes operan sin tener que cumplir con la fuerte carga normativa que sí asumen los operadores tradicionales.

La agremiación sostiene que las causas que dieron origen a la intervención regulatoria inicial en este servicio han desaparecido debido a las condiciones actuales del mercado y la nueva oferta de contenidos que tienen los usuarios.

La **ANDI** sugiere que se debe reducir, de manera urgente, la carga regulatoria en cabeza de los operadores de televisión tradicional (abierta y cerrada) con el objetivo de eliminar la asimetría regulatoria existente con respecto a los servicios OTT.

ASOTIC destaca que la simplificación normativa reduce costos de cumplimiento y barreras de entrada, permitiendo a los operadores, especialmente a los pequeños, destinar recursos a la innovación y expansión. Frente a la TDT, el gremio solicita flexibilidad bajo el principio de neutralidad tecnológica para cumplir con la garantía de pluralismo informativo, dadas las dificultades técnicas en varias regiones. Además, pide revisar la obligación de asociación para la migración a TDT impuesta a los operadores locales, especialmente en Bogotá.

CARACOL TELEVISIÓN manifiesta que la actualización del marco regulatorio de televisión debe preservar la sostenibilidad del modelo de televisión abierta y promover condiciones de competencia equitativas en un ecosistema convergente. Señala que la revisión de reglas aplicables a operadores locales, comunitarios y por suscripción, así como las condiciones de acceso al múltiplex de la TDT, debe realizarse con criterios de impacto normativo y neutralidad competitiva.

Advierte que el proceso no debe introducir cargas desproporcionadas ni medidas que, bajo la premisa de «promover competencia o facilitar la entrada de nuevos operadores», afecten la viabilidad económica de quienes ya cumplen obligaciones exigentes en contenidos, producción nacional y protección de audiencias. Señala además que estos compromisos implican costos estructurales que no enfrentan otros agentes del ecosistema, por lo que cualquier aumento de obligaciones o flexibilización exclusiva para nuevos entrantes podría alterar las condiciones para sostener la operación de los canales de televisión abierta.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 88 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

CLARO manifiesta que la CRC debe tener en cuenta el contexto competitivo que afronta el sector audiovisual, caracterizado por el decaimiento de la televisión tradicional (tanto por suscripción como abierta) debido a la fuerte presión competitiva de los servicios OTT de video. Señala que el estancamiento es evidente dado que:

1. La televisión por suscripción ha sufrido una reducción del 4,1% en suscriptores y del 12,3% en ingresos brutos operacionales en tres años.
2. La televisión abierta ha visto sus ingresos por pauta publicitaria estancados durante la última década, mientras la inversión migra a los medios digitales.

Indica que esta situación se agrava porque la televisión tradicional debe soportar una alta carga regulatoria a la que no están sujetos los proveedores de servicios OTT, lo que genera una asimetría regulatoria injustificada que distorsiona la competencia y desincentiva la inversión.

El operador sugiere que es urgente y prioritario eliminar esta distorsión regulatoria a través de una decidida reducción de la carga normativa a cargo de los operadores tradicionales. El objetivo es reducir los costos de cumplimiento y fomentar la inversión, la innovación y la competencia, evitando así el completo «marchitamiento» de la televisión tradicional.

ETB considera que la actualización del marco regulatorio de televisión es una iniciativa crucial y de máxima urgencia que debe orientarse prioritariamente a reducir la carga regulatoria que pesa sobre los operadores de televisión tradicional.

Argumenta que la irrupción de los proveedores de servicios OTT de video ha generado una asimetría regulatoria insostenible, ya que las plataformas digitales no están sujetas a las mismas y cuantiosas obligaciones normativas que sí deben cumplir los operadores tradicionales. La disparidad referida está socavando la viabilidad económica del servicio de televisión tradicional, el cual compite en condiciones de desigualdad con una oferta de contenidos desregulada.

El operador señala el referente de Brasil, donde el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE) emitió una decisión cautelar suspendiendo múltiples obligaciones regulatorias a cargo de los operadores de TV por suscripción, como un ejemplo claro hacia la desregulación del servicio para responder a las nuevas dinámicas del mercado.

El operador insta a la CRC a que las tres líneas de trabajo del proyecto (simplificación normativa, revisión de reglas para operadores locales y condiciones técnicas de la TDT) se desarrollen bajo el principio rector de eliminar la asimetría regulatoria. Indica que el objetivo debe ser la reducción efectiva de las obligaciones que generan costos innecesarios y desvían recursos, permitiendo que la televisión tradicional conserve su competitividad. Además, solicita que los plazos de publicación de la propuesta regulatoria (3T de 2026) y la decisión (1T de 2027) sean priorizados y, de ser posible, acortados.

TIGO solicita incluir en el análisis del proyecto la realidad de los cambios en los hábitos de consumo audiovisual, donde la tendencia global es el aumento de suscriptores de servicios de video por demanda

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 89 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

(OTT) y la simultánea tendencia a la baja de suscriptores de TV por suscripción. Esto pone en evidencia que el servicio de video por demanda se comporta cada vez más como un sustituto de la televisión tradicional.

Este operador argumenta que esta sustitución genera asimetrías en las obligaciones regulatorias, ya que los operadores tradicionales deben cumplir con numerosas obligaciones que no son mandatorias para las plataformas OTT. Destaca las siguientes obligaciones asimétricas para los operadores tradicionales:

1. Cumplimiento del régimen de calidad.
2. Reportes de información de mercado y contable.
3. Normas relacionadas con la protección de la infancia y adolescencia, y restricciones de programación para adultos.
4. Cumplimiento de regulación sobre publicidad, franjas de programación, contenidos y derechos de los televidentes.
5. Obligación de incluir en la parrilla un mínimo de cinco canales temáticos satelitales de origen nacional.
6. Restricciones específicas para canales propios, como la obligación de contar con derechos de rectificación y la prohibición de anunciar ciertos artículos (armas de fuego, implementos bélicos).
7. Obligaciones para la TV comunitaria sobre adecuación a las franjas de audiencia y clasificación de la programación.

El operador concluye que estas asimetrías regulatorias generan una desventaja competitiva para los operadores tradicionales. Por ello, solicita que en los análisis de competencia que realice la Comisión se utilice la información más reciente disponible sobre el rol de las OTT y se incorpore como variable en el análisis del proyecto.

La **UNIVERSIDAD EXTERNADO** señala que es pertinente revisar y actualizar este marco, considerando que la normativa que rige la televisión tiene 30 años de antigüedad. Recomiendan analizar si los ejercicios de simplificación previos realizados por la CRC y el Ministerio han sido suficientes o si se requiere una actualización más transversal para este servicio público.

La **SIC** indica que es necesario integrar la dimensión de bienestar del consumidor, permitiendo así que las medidas no solo reflejen los beneficios para los PRST, sino que también reflejen mejoras tangibles para los usuarios, en términos de información, calidad y libertad de elección.

Esta entidad sugiere a la CRC eliminar el uso de la página web como medio de atención de las comunidades organizadas para la presentación de PQR por parte de los usuarios y, en su lugar, plantear el uso del correo electrónico. Lo anterior, con base en lo identificado por la SIC en las actividades de inspección y vigilancia adelantadas en el año 2024.

CRC/

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 90 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ANDESCO, ANDI, CLARO, ETB y TIGO coinciden en que la CRC debe priorizar la reducción de cargas regulatorias aplicables a los operadores de televisión abierta y por suscripción, al considerar que estas podrían generar asimetrías frente a los proveedores OTT de video. Frente a este planteamiento, la Comisión reitera que, en los procesos de definición de mercados de televisión abierta y cerrada, se concluyó que los servicios tradicionales no son sustitutos de los servicios OTT.

Estas conclusiones se sustentan en ejercicios de análisis de sustituibilidad desde la demanda y la oferta, así como en la aplicación del Test del Monopolista Hipotético (TMH) -cualitativo o cuantitativo según la disponibilidad de información-, los cuales evidencian que las OTT son complementarias a los servicios de televisión tradicional. Adicionalmente, los detalles técnicos y econométricos que respaldan estos resultados reposan en los documentos soporte y respuestas a comentarios que acompañan las resoluciones que definieron los mercados de televisión multicanal³¹ y de distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional³².

En esa línea, es importante precisar que los servicios tradicionales constituyen mercados relevantes diferenciados en sí mismos, como se muestra a continuación. Por un lado, al referirse a los mercados relevantes minoristas, con alcance municipal se encuentra: i) Televisión multicanal en municipios con desempeño alto-moderado³³, ii) Televisión multicanal en municipios con desempeño incipiente, bajo y limitado³⁴; y, por otro, los mercados relevantes minoristas con alcance nacional: Distribución minorista de contenidos en canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional³⁵.

Ahora bien, dado que las plataformas OTT no hacen parte de ninguno de los mercados relevantes definidos para los servicios tradicionales de televisión, no resulta procedente plantear la existencia de asimetrías regulatorias entre ambos. Desde el enfoque de definición de mercados relevantes, las asimetrías regulatorias podrían alegarse entre servicios o agentes que compiten dentro del mismo mercado, condición que no se cumple en este caso³⁶.

ANDESCO, CLARO y ETB también señalan que las nuevas condiciones del sector habrían reducido la justificación de la intervención regulatoria, y que mantener obligaciones exigentes podría afectar la viabilidad del servicio tradicional. Al respecto, la CRC aclara que tales consideraciones no hacen parte del alcance del proyecto regulatorio en curso. Conforme a lo previsto en el proyecto «Análisis de los mercados

³¹ Puede consultar los documentos que soportan la Resolución CRC 7422 de 2024 en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-9>

³² Puede consultar los documentos que soportan la Resolución CRC 6990 de 2022 en el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-3>

³³ En estos mercados el servicio que lo conforma es la televisión por suscripción.

³⁴ En estos mercados los servicios que lo conforman son televisión por suscripción y televisión comunitaria.

³⁵ Este mercado hace parte de un mercado de dos lados no transaccional con dos mercados de producto relevantes separados.

³⁶ Si en un mismo mercado relevante se identificaran asimetrías regulatorias entre servicios, estas deben analizarse a partir de sus causas estructurales, los modelos de negocio involucrados (incluyendo esquemas sin ánimo de lucro) y las diferencias normativas que explican dicha situación. Solo con este análisis es posible determinar si estas asimetrías responden a características legítimas del mercado o si generan distorsiones competitivas que requieren una intervención regulatoria. Asimismo, debe evaluarse si las diferencias existentes se compensan por otros mecanismos del mercado o si, por el contrario, justifican medidas proporcionales de corrección.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 91 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de televisión – Fase II: Análisis de competencia», los mercados de televisión serán objeto de monitoreo en 2026, con el fin de evaluar su dinámica competitiva y los cambios en el entorno sectorial.

En cuanto a las observaciones de **ASOTIC, ANDI, ETB y UNIVERSIDAD EXTERNADO**, referidas a la necesidad de modernizar un marco regulatorio de más de 30 años, eliminar cargas innecesarias y reducir costos de cumplimiento, y la observación de la **SIC** de incluir la dimensión de bienestar del consumidor para que las medidas reflejen no solo beneficios para los PRST sino que reflejen mejoras para los usuarios, la CRC informa que estos asuntos serán abordados de manera integral en el proyecto regulatorio. Precisamente, la primera línea de trabajo contempla una revisión detallada de las obligaciones vigentes mediante la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), con el propósito de determinar si las simplificaciones previas han sido suficientes o si se requieren ajustes adicionales que favorezcan la innovación, la expansión, la operación eficiente de los distintos tipos de operadores en beneficio de los usuarios.

Por su parte, **CARACOL TELEVISIÓN** enfatiza que la actualización regulatoria debe preservar la sostenibilidad del modelo de televisión abierta y evitar cargas desproporcionadas para los operadores que hoy ya cumplen obligaciones estrictas. De igual forma, subraya la relevancia de garantizar criterios de neutralidad competitiva en la revisión de reglas para operadores locales, comunitarios, por suscripción y en las condiciones de acceso al múltiplex de la TDT. **ASOTIC, ETB y TIGO** agregan que los ajustes deben considerar las condiciones competitivas actuales y evitar ventajas indebidas para nuevos entrantes.

En atención a estos comentarios, la CRC destaca que el proyecto regulatorio incorpora como eje transversal los principios de proporcionalidad, neutralidad competitiva y neutralidad tecnológica. En particular, la tercera línea de trabajo comprende una revisión integral de las condiciones técnicas, económicas y de acceso al múltiplex de la TDT, mediante la metodología AIN, con el fin de identificar ajustes que minimicen cargas innecesarias, atiendan las realidades operativas de cada tipo de operador y contribuyan a un ecosistema de televisión más competitivo y sostenible. Este proceso se adelantará bajo criterios que garanticen su publicidad, participación sectorial y difusión oportuna de los documentos que sustentan cada fase del AIN.

Finalmente, respecto de la recomendación de la **SIC** orientada a sustituir la página web como canal de atención de las comunidades organizadas para la presentación de PQR, adoptando en su lugar el correo electrónico, la CRC informa que esta observación será analizada durante la fase de formulación del problema, con el fin de determinar si corresponde incluirla dentro del alcance del proyecto o, en su defecto, incorporarla en un proyecto relacionado con el Régimen de Protección a Usuarios. Adicionalmente, se adelantará una mesa de trabajo con la SIC para conocer en detalle las motivaciones y hallazgos derivados de las actividades de inspección y vigilancia realizadas en 2024.

3.3.9. [PROYECTO REGULATORIO] Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 92 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

ANDESCO considera que la iniciativa de regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores es crucial para el sector. Esta agremiación enfatiza en la necesidad de incentivar al máximo el aprovechamiento de infraestructura pasiva de la mayor cantidad de sectores económicos posibles con el objetivo de reducir los costos y los tiempos de despliegue y, de esta forma, acelerar el cumplimiento de las metas de cierre de la brecha digital.

Al respecto, esta organización subraya que, si bien se debe maximizar el aprovechamiento de la infraestructura, este proceso debe hacerse siempre respetando su adecuada remuneración. Adicionalmente, los procedimientos de compartición deben ser claros y ágiles para facilitar la ejecución de los proyectos.

Por lo anterior, solicita a la CRC que, dado el alto impacto y la importancia de esta iniciativa para el desarrollo del sector TIC, se adelante el desarrollo de este proyecto en un menor tiempo del contemplado en la agenda regulatoria.

A su vez, **ASOTIC** sugiere definir costos diferenciales para el uso de infraestructura de terceros en beneficio de empresas medianas y pequeñas, facilitando el acceso en zonas rurales. El gremio manifiesta que la metodología actual de cobro por el uso de postes y ductos de la infraestructura eléctrica es excesivamente onerosa, afectando la competitividad y contraviniendo el objetivo de acceso universal a las TIC.

Por su parte, **CLARO** manifiesta que es fundamental para el despliegue de infraestructura y el cierre de la brecha digital que la regulación profundice e incentive el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores (transporte, energía eléctrica, acueducto, gas natural, petróleo, etc.).

Esta medida es considerada urgente porque reducirá los costos y el tiempo de instalación, acelerando la ampliación de cobertura en un contexto de altos requerimientos de inversión, impulsados por la migración a tecnologías como 5G (en móvil) y fibra óptica (en fijo), y por el crecimiento del tráfico de datos generado por las plataformas OTT.

Adicionalmente, sugiere que la regulación debe:

1. Hacer que los procedimientos sean claros y expeditos.
2. Promover la negociación entre las partes, respetando siempre el principio de adecuada remuneración de costos.
3. Establecer tarifas máximas reguladas en caso de no llegar a un acuerdo, las cuales deben incentivar efectivamente el aprovechamiento de esas infraestructuras para el despliegue de redes de telecomunicaciones.

Para **DNP**, la iniciativa debe ser ampliada y redefinida para ejecutar directamente los lineamientos del documento CONPES en materia de infraestructura y habilitación tecnológica.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 93 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Esta entidad destaca que la línea de acción 2.1 del CONPES exige una «estrategia para promover» la compartición y un entregable concreto: una «guía de trámites» para el despliegue en zonas ecológicas. **DNP** argumenta que la iniciativa de la CRC debe ser el vehículo para cumplir con ambos.

Además, **DNP** enfatiza la necesidad de vincular el proyecto al Estudio 6.1.2.1 (Edge Computing), ya que la compartición de infraestructura (postes y torres) es fundamental para desplegar la infraestructura de borde (edge) que requiere la Inteligencia Artificial (IA) de baja latencia.

En este sentido, **DNP** sugiere redefinir la iniciativa con el siguiente título: «Estrategia de compartición de infraestructura activa y pasiva para el cierre de brechas y habilitación de IA (Ejecución CONPES línea de acción 2.1)».

A su vez, **ETB** resalta la importancia estratégica de esta iniciativa considerándola clave para el cierre de la brecha digital y la masificación de los servicios en Colombia. En ese sentido, afirma que el proyecto está alineado con la necesidad de promover el acceso, uso eficiente y la compartición de infraestructura pasiva (elementos de soporte) de la mayor cantidad de sectores económicos posibles. Esto resulta vital para reducir los costos y los tiempos de despliegue y, consecuentemente, acelerar la ampliación de la cobertura en el país.

Dado el alto impacto de esta iniciativa en el desarrollo del sector TIC y los beneficios tangibles que una compartición eficiente puede generar, la **ETB** sugiere acortar los plazos contemplados en la Agenda. Específicamente, propone adelantar el desarrollo del proyecto para inyectar dinamismo al mercado y acelerar el cumplimiento de las metas de conectividad, ya que la propuesta regulatoria de la Fase 1 está prevista para el 4T de 2026 y la decisión para el 1T de 2027.

De otra parte, **UNIVERSIDAD EXTERNADO** reitera la importancia de la compartición, citando las recomendaciones de la OCDE de 2014. Recomiendan que la CRC realice acercamientos en las regiones con los proveedores de servicios de internet (ISP) de poblaciones pequeñas, donde las realidades y problemáticas difieren de las grandes ciudades. Sugieren establecer marcos diferenciales para estos operadores, pues es posible que en estos territorios se desconozca la regulación expedida o se interprete de forma distinta el aprovechamiento de infraestructuras.

Por su parte, **EPM** solicita descartar este proyecto, argumentando que imponer la compartición de redes de agentes no TIC genera un «incentivo perverso» que desestimula el despliegue de redes propias por parte de los PRST. El agente señala que las redes de servicios públicos domiciliarios obedecen a dinámicas técnicas diferentes (priorizando continuidad sobre capacidad) y que su regulación se rige exclusivamente por la Ley 142 de 1994, lo que la aleja del ámbito de competencia de la CRC.

Adicionalmente, **EPM** advierte que esta obligación podría crear subsidios cruzados entre sectores, poniendo a disposición del sector TIC bienes pagados con recursos de otros servicios, como los peajes o tarifas de servicios públicos. La entidad considera un contrasentido imponer cargas a quienes desplegaron redes por necesidad ante la falta de cobertura o calidad de los mismos PRST a quienes se pretendería beneficiar.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 94 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En contraste a lo anterior, **TIGO** manifiesta que este proyecto es un habilitador clave para el despliegue de redes de comunicaciones, especialmente ante el crecimiento de servicios sobre tecnología 5G, la cual ya representaba el 12,4% del total de accesos a internet móvil en junio de 2025. En este contexto, **TIGO** considera necesario anticipar los plazos para completar el desarrollo de la iniciativa y lograr una decisión regulatoria durante el año 2026. Esta anticipación generaría un impacto positivo en los análisis operativos y la planificación de los despliegues de redes previstos para 2027, dado que los planes suelen consolidarse el año previo.

Por ello, **TIGO** propone que el análisis regulatorio contemple la identificación de barreras contractuales y técnicas que limitan la capacidad de los PRST para suministrar información de infraestructura (Formato T.3.5). Se deben definir mecanismos para involucrar a los actores titulares y responsables de dicha información para garantizar su entrega. Si involucrar a estos actores no es viable, la Comisión deberá evaluar la eliminación de esta obligación para los PRST.

En ese mismo sentido, **WOM** considera que el estudio que se realizará sobre la compartición de infraestructura pasiva ofrece una oportunidad estratégica para avanzar hacia un modelo más colaborativo y sostenible, con el objetivo de mejorar la cobertura y calidad de los servicios, especialmente en zonas rurales.

Acto seguido, **WOM** indica que los incentivos y la regulación actuales son insuficientes para que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) compartan infraestructura, lo que ha generado desmotivación y discriminación en el acceso para los operadores entrantes o con menor participación de mercado. Por ello, es necesario que la CRC diseñe mecanismos y políticas que fomenten y aseguren el intercambio efectivo, incluyendo posibles incentivos económicos o fiscales.

Por lo anterior, **WOM** solicita que el estudio analice las condiciones actuales y los modelos de negocio, identificando las barreras a la cooperación entre operadores, dueños de infraestructura de otros sectores y entidades político-administrativas, con el fin de regular los procesos, los términos de respuesta y los formatos de acceso. Finalmente, subraya la importancia de involucrar a las entidades municipales para que incluyan el inventario de redes en sus instrumentos de planeación territorial, y solicita que las dos fases de revisión del proyecto se ejecuten en paralelo durante el primer trimestre de 2026 para agilizar el cumplimiento de las obligaciones de hacer y la expansión de la red a zonas alejadas.

Por su parte, la **CCIT** considera necesario que la CRC especifique con mayor precisión los mecanismos de confidencialidad y anonimización que garanticen la protección de la información solicitada en el marco del proyecto y se mencione que la información requerida tendrá un propósito exclusivamente regulatorio y no podrá ser divulgada. Esta sugerencia es apoyada también por la **ANDI**.

Adicionalmente tanto la **CCIT** como la **ANDI** señalan que se debe delimitar de manera clara el alcance de la infraestructura sujeta de compartición diferenciando entre: i) Aquella financiada por recursos públicos, proveniente de programas estatales, y ii) aquella desplegada con capital privado.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 95 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Menciona que una regulación que imponga acceso obligatorio sobre infraestructura privada sin una compensación o reconocimiento adecuado podría afectar la sostenibilidad del sector y limitar el desarrollo de nuevos proyectos.

Para finalizar, la **ANDI** considera necesario que se incentive la compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de telecomunicaciones, aprovechando al máximo la infraestructura de la mayor cantidad de sectores económicos posibles. Destaca que la ejecución de los procedimientos de compartición debe ser clara, ágil y respetar la adecuada remuneración de infraestructura.

CRC/

Con relación a las observaciones del **DNP** orientadas a la ampliación y redefinición de esta iniciativa, debe señalarse en primer lugar que el objeto del proyecto se circunscribe al estudio y revisión del marco vigente de compartición de infraestructura susceptible de ser utilizada para el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones, enfoque que se deriva de las competencias asignadas por el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Desde hace varios años, la CRC ha priorizado el análisis de la infraestructura pasiva —esto es, postes, torres, ductos y demás elementos de obra civil que sirven de soporte para el tendido de cables y la instalación de equipos— lo cual ha dado lugar a la expedición de las Resoluciones CRC 5890 de 2020, 7120 de 2023 y 7242 de 2023, adoptadas en el marco de las competencias sobre infraestructuras de otros servicios utilizadas como soporte físico (num. 5) y regulación del acceso a instalaciones esenciales (num. 3).

En esa línea, si bien no se acogerá la propuesta del DNP de redefinir el nombre de la iniciativa para incorporar explícitamente referencias al cierre de brechas o a la habilitación de infraestructura asociada a IA, en tanto que los resultados esperados con esta iniciativa tiene una relación más estrecha y directa sobre el despliegue de redes, en todo caso es innegable que la ampliación de cobertura y de la oferta de elementos para el soporte es un habilitador transversal sobre la adopción de tecnologías emergentes, incluida la computación en el borde y los servicios de inteligencia artificial. De este modo, aunque el objeto del proyecto permanece enfocado en el despliegue de redes, sus efectos facilitarán transversalmente la modernización del ecosistema digital.

La CRC coincide con **ANDESCO, CLARO y ETB** acerca de la importancia estratégica de avanzar en esta iniciativa regulatoria para contribuir al cierre de brechas y a la masificación de los servicios. Como se evidenció en los anteriores procesos de revisión del régimen de compartición, el aprovechamiento eficiente de infraestructura es una herramienta costo-efectiva para soportar la transición tecnológica y mejorar la conectividad, particularmente en un contexto de crecimiento acelerado del tráfico y de migración hacia tecnologías como fibra óptica y 5G.

En cuanto al comentario de **ASOTIC**, que propone definir costos diferenciales para pequeñas y medianas empresas y critica que las tarifas actuales para postes y ductos resultan onerosas, es preciso aclarar que la revisión tarifaria de infraestructura eléctrica no forma parte del alcance del presente proyecto, dado

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 96 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

que dicho régimen fue objeto de tres revisiones regulatorias en los últimos seis años³⁷. No obstante, es claro que, en aquellos casos en que se observe precedente definir metodologías tarifarias sobre aquellos sectores que aún no cuentan con topes tarifarios definidos, la CRC evaluará la pertinencia de incorporar reglas diferenciales en zonas de servicio universal, en los términos del artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, particularmente en zonas rurales, zonas urbanas de difícil acceso y municipios focalizados por políticas públicas.

En coherencia con lo anterior, y frente al comentario de la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, la CRC reitera que, en aplicación del artículo 31 citado, evaluará medidas diferenciales orientadas a facilitar el despliegue en poblaciones pequeñas y territorios con condiciones operativas distintas a las de las grandes ciudades, incluyendo la revisión de prácticas, capacidades y barreras informativas de los ISP regionales.

En relación con las observaciones de **EPM**, que solicita descartar el proyecto argumentando riesgos de desincentivo al despliegue y posibles subsidios cruzados, debe recordarse que la compartición intersectorial es una práctica ampliamente reconocida por organismos internacionales como la OCDE³⁸ y el BID³⁹ por su impacto en la reducción de costos y la ampliación de cobertura. En este contexto, corresponde a la CRC garantizar condiciones económicas basadas en costos eficientes, lo cual constituye precisamente una salvaguarda frente a las distorsiones económicas mencionadas por el agente.

En lo relativo a las observaciones de **CLARO, CCIT, ANDI, TIGO y WOM** —dirigidas a precisar procedimientos expeditos, promover mecanismos de negociación, delimitar el alcance de la infraestructura (pública vs privada), identificar barreras contractuales (incluido el suministro de información del Formato T.3.5), e incorporar actores territoriales en los procesos de acceso— debe indicarse que, en el marco de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), la CRC identificará y priorizará las fallas de mercado, fallas de gobierno o restricciones operativas que impiden el aprovechamiento eficiente de infraestructura. En esa medida, todos estos elementos serán analizados sistemáticamente como insumos para fases posteriores del proyecto, en la medida en que se relacionan directamente con la definición del problema regulatorio.

Respecto del comentario de la **CCIT** sobre mecanismos de confidencialidad y anonimización, se reitera que toda información aportada para este proyecto será tratada conforme a los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y a las políticas vigentes de seguridad de la información de la CRC. Así, la Comisión garantiza la protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad según la naturaleza de los datos recibidos.

³⁷ Que resultaron en la expedición de las resoluciones CRC 5890 de 2020, 7120 de 2023, y 7442 de 2023.

³⁸ OECD. 2015. Working Party on Communication Infrastructures and Services Policy. Directorate for Science, technology and innovation Committee on Digital Economy Policy. Wireless Market Structures and Network Sharing. Disponible en: [https://one.oecd.org/document/DSTI/ICCP/CISP\(2014\)2/FINAL/En/pdf](https://one.oecd.org/document/DSTI/ICCP/CISP(2014)2/FINAL/En/pdf)

³⁹ BID. 2023. IMPACTO DEL USO COMPARTIDO DE INFRAESTRUCTURA EN LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/impacto-del-uso-compartido-de-infraestructura-en-la-adopcion-de-tecnologias-digitales>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 97 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Finalmente, en relación con las solicitudes de **ETB, WOM, ANDESCO** y **TIGO** para adelantar los plazos previstos en la agenda regulatoria, debe señalarse que estos hitos fueron definidos con base en criterios de AIN, e incorpora las lecciones aprendidas de los procesos previos de regulación intersectorial. En ese sentido, en esta programación se consideraron las necesidades de coordinación institucional con otras autoridades, la disponibilidad y calidad de la información requerida y la complejidad técnica inherente al proyecto. En esa medida, se mantendrán los plazos establecidos, en tanto que esto permite adelantar un análisis riguroso, participativo y debidamente articulado con los agentes y entidades de los otros sectores involucrados.

3.3.10. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión de las condiciones de banda ancha y redefinición de mercados relevantes fijos

CLARO considera que el proyecto, junto con el de Conectividad Local, debe ser uno de los más priorizados y ejecutados dentro del primer año de la Agenda Regulatoria 2026 - 2027. El operador argumenta que los análisis de los mercados relevantes fijos son la base para determinar si un operador tiene posición dominante y si se requiere imponer medidas ex ante, por lo que su definición no debe postergarse. También insiste en que la redefinición de los mercados relevantes fijos debe incluir a los proveedores de servicios OTT, debido a que a su parecer el decrecimiento no es debido a que el usuario no consuma servicios, sino que los sustituye con estas OTT.

De otra parte, **CLARO** reitera que la definición actual de banda ancha está obsoleta y es inadecuada para la realidad tecnológica actual (5G, FTTH, etc.). **CLARO** solicita expresamente la eliminación de la definición regulatoria de «banda ancha», por considerar que la definición no es necesaria para los fines del regulador, considerando que la competencia en el mercado ya ha impulsado un incremento significativo en las velocidades, y mantener el umbral puede limitar las dinámicas propias del mercado.

Para **TIGO** resulta innecesario modificar las condiciones mínimas para que un servicio sea considerado como «banda ancha». **TIGO** argumenta que esto podría implicar mayores inversiones en la red para cumplir con nuevas condiciones de calidad, lo que impactaría negativamente en otras iniciativas de inversión y en el cumplimiento de obligaciones regulatorias ya adquiridas.

El operador señala que las redes fijas han tenido una evolución positiva significativa en las condiciones de calidad, lo que se evidencia en el crecimiento interanual del 47,6% en las velocidades de bajada y del 66,5% en las velocidades de subida para el segmento residencial en el segundo trimestre de 2025. Esta tendencia positiva ha sido reconocida incluso por la CRC en proyectos anteriores.

Por ello, **TIGO** solicita que se ajuste el alcance de esta iniciativa, eliminando la exploración de las condiciones de banda ancha y enfocándose únicamente en un análisis orientado a la redefinición de los mercados relevantes fijos. **TIGO** cita el caso de OSIPTEL en Perú, que optó por no fijar una velocidad mínima para la banda ancha, al considerar que la definición es innecesaria debido a que la competencia impulsa el crecimiento de las velocidades en las ofertas del mercado.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 98 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

La **UNIVERSIDAD EXTERNADO** enfatiza que se debe dar prioridad a esta iniciativa, argumentando que la definición adoptada en 2017 (vigente desde 2019) nació obsoleta frente a estándares internacionales y la realidad pospandemia, donde los operadores aumentaron velocidades por demanda del mercado. Solicitan revisar los tiempos previstos para acelerar la adopción de la nueva resolución, ya que contar con una definición actualizada es determinante para la estructuración de políticas de conectividad en el nuevo Plan de Desarrollo y para el cierre efectivo de la brecha digital en programas sociales.

Por su parte, la **CCCE** considera que no resulta necesario que la regulación incluya una definición formal de «banda ancha» asociada a valores específicos de velocidad de descarga y carga, sosteniendo que para los usuarios lo relevante no es que un servicio sea clasificado como banda ancha, sino la velocidad efectiva que ofrece cada operador, especialmente en descarga.

Agrega que, para los operadores el concepto no es relevante ya que han competido para aumentar sus velocidades más allá de cualquier umbral regulatorio. Por tales razones, la **CCCE** sugiere eliminar la definición de «banda ancha» del marco regulatorio.

En relación con los mercados relevantes de servicios fijos, sostiene que no existen problemas de competencia que justifiquen su inclusión en la lista de mercados susceptibles de regulación ex ante. Consideran que lo que se requiere es que en los análisis de mercados se incluyan a todos los operadores y agentes que prestan servicios equivalentes, para así, conocer el verdadero tamaño de mercado, su real composición y las participaciones de cada agente.

A su vez, **HUAWEI**, señala que la definición de parámetros técnicos básicos para determinar cuándo a un acceso a internet, se le puede considerar «banda ancha», es un habilitador crítico. Resalta que, producto de la implementación de tecnologías avanzadas como realidad aumentada, *Streaming* con calidades de 4K y 8K, y agentes y asistentes en Inteligencia Artificial, tanto la definición, como los parámetros de banda ancha requieren una actualización, en el sentido que las conexiones actuales consideradas como banda ancha, puedan suplir los requerimientos básicos de operación.

Por lo anterior, **HUAWEI** recomienda que los parámetros sean actualizados y fijados en los «límites del requerimiento mínimo que los casos de uso más recientes necesitan para poder garantizar el funcionamiento de los mismos». Menciona que el mercado de banda ancha fija en Colombia ya ha superado los umbrales establecidos en la Resolución CRC 5161 de 2017 y en consecuencia recomiendan actualizar los estándares mínimos con el objetivo de mejorar el nivel de infraestructura de red del país. En complemento, mencionan ejemplos de órganos reguladores a nivel internacional como la FCC en Estados Unidos, ANATEL en Brasil y Subtel de Chile, los cuales han iniciado procedimientos regulatorios asociados a la actualización de dichos valores.

Finalmente, **WOM** insiste en que la CRC debe revisar la estructura competitiva de los mercados fijos, especialmente la ausencia de redes mayoristas de última milla, que impide la entrada de nuevos oferentes y dificulta la convergencia de servicios. Señala que este mercado apenas se desarrolla en pocas ciudades —como el caso de ETB en Bogotá— y que su inexistencia en la mayoría del territorio debería ser un hallazgo relevante para el diseño regulatorio.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 99 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El operador agrega que el análisis debe tener en cuenta la interacción entre redes fijas y móviles en el despliegue de tecnologías 5G, así como garantizar disponibilidad mayorista no discriminatoria tanto para operadores establecidos como para nuevos entrantes.

CRC/

En relación con los comentarios presentados por **TIGO y CCCE**, en los que señalan que no consideran necesaria una actualización de la definición y condiciones para determinar cuándo un servicio es de «Banda Ancha», la CRC recuerda que el proyecto tiene por objeto analizar los parámetros técnicos y de calidad actualmente utilizados para definir un servicio de acceso a Internet fijo como banda ancha.

De otra parte, debe indicarse que la metodología de AIN utilizada por la CRC en todos sus proyectos regulatorios implica evaluar de forma crítica los efectos positivos y negativos de la regulación existente y la que sea propuesta, así como alternativas no regulatorias como el Statu quo, con fundamento en la evidencia recopilada y los análisis técnicos, jurídicos y económicos que se realicen sobre cada temática. Incluso opciones como la simplificación normativa son allí evaluadas. Así las cosas, aspectos como la inversión y los costos administrativos y operativos que podrían generar para los operadores, serán tenidos en cuenta al momento de evaluar las alternativas que se planteen para contribuir a solucionar el problema identificado.

En relación con el comentario presentado por **TIGO**, en el que señala que las redes fijas han tenido una evolución positiva en las condiciones de calidad, la CRC reconoce que la información proveniente del sistema DaTIC⁴⁰ confirma una mejora significativa en las velocidades de acceso a Internet fijo en el segmento residencial. En efecto, al comparar los valores del 2T-2024 con los del 2T-2025, se observa un incremento interanual aproximado del 47,5% en la velocidad promedio de bajada (de 292,38 Mbps a 431,39 Mbps) y del 66,5% en la velocidad promedio de subida (de 157,26 Mbps a 261,83 Mbps). Estos resultados evidencian una tendencia positiva en el desempeño de las redes fijas, consistente con los avances tecnológicos y las inversiones ejecutadas por los operadores en dicho periodo.

No obstante, y considerando el comentario de **CLARO** es importante precisar que la constatación de mejoras en los indicadores de calidad del servicio fijo no implica, por sí misma, la sustracción de la necesidad de revisar los parámetros técnicos que definen el servicio de Banda Ancha. Tal como se expone en la propuesta de Agenda Regulatoria, el objetivo del análisis es evaluar la pertinencia, actualidad y coherencia de los umbrales técnicos utilizados para definir el acceso a Internet fijo como servicio de banda ancha, considerando la evolución tecnológica, las necesidades de los usuarios y las tendencias internacionales. Esta evaluación no prejuzga sobre la conveniencia de modificar o mantener la definición vigente, sino que busca contar con evidencia técnica suficiente para respaldar la decisión que se adopte.

Por lo anterior, la CRC no considera modificar el alcance de este proyecto regulatorio y mantiene los dos enfoques planteados en la Agenda regulatoria 2026-2027.

⁴⁰ Disponible en: <https://datic.postdata.gov.co/>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 100 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En cuanto al comentario presentado por la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, relacionado con la conveniencia de priorizar esta iniciativa y revisar los tiempos previstos para acelerar la adopción de la decisión regulatoria, la CRC acoge dicha solicitud y, en consecuencia, ajusta el cronograma inicialmente previsto en la Agenda Regulatoria 2026-2027.

En particular, la Comisión adelanta en un trimestre el desarrollo de este proyecto regulatorio, de manera que la propuesta regulatoria será publicada en el segundo trimestre de 2026 y la decisión regulatoria correspondiente se adoptará en el tercer trimestre del mismo año.

No obstante, es necesario reiterar que, aun cuando se atiende la priorización solicitada, la definición de los tiempos del proyecto continúa sujeta a las obligaciones establecidas por el legislador en materia de mejora normativa. En virtud del artículo 19 de la Ley 1978 de 2019 —que modificó el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009— la CRC debe aplicar criterios de mejora normativa y la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) en el diseño de sus intervenciones regulatorias.

Ello implica recabar información suficiente, identificar con precisión el problema regulatorio, analizar alternativas de intervención, evaluar sus efectos y beneficios, y debatir con el sector las propuestas formuladas. Así, la priorización del proyecto no exime la necesidad de adelantar todas las etapas de diagnóstico, formulación y análisis exigidas por el AIN, sino que ajusta su planificación para garantizar que las decisiones se adopten de manera oportuna, informada y con pleno rigor técnico.

Por otro lado, con relación a lo planteado por **CLARO**, respecto a la revisión de la definición de los mercados relevantes fijos y la incorporación de las OTT en el análisis, es importante señalar que justamente el propósito de este proyecto corresponde a revisar la definición de esos mercados siguiendo los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, y que tal como se hizo en la revisión anterior⁴¹, se tendrán en cuenta todos los servicios y agentes que sean potenciales sustitutos o complementarios de los servicios tradicionales con el fin de establecer de manera robusta los servicios y agentes que efectivamente participan y compiten en los mercados.

En cuanto a lo planteado por **CCCE**, en relación con los mercados relevantes de servicios fijos, es importante señalar que para determinar si existen problemas de competencia o no en un mercado relevante y establecer si debe incorporarse en la lista de mercados susceptibles de regulación ex ante, la CRC sigue los lineamientos metodológicos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente el artículo 3.1.2.3. de la misma resolución, en el cual se establecen los tres criterios que deben ser evaluados, de manera consecutiva, a efectos de determinar si un mercado debe ser sujeto a regulación ex ante; los criterios son los siguientes: (i) análisis de las condiciones de competencia actuales; (ii) competencia potencial; y (iii) efectividad de la aplicación del derecho de la competencia para corregir posibles fallas de mercado.

⁴¹ Resolución CRC 6990 de 2022.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 101 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Para determinar el cumplimiento del primer criterio, esto es, validar si el estado de la competencia actual en el mercado relevante minorista es deficiente o no, se suele examinar la organización industrial o estructura del mercado en cuestión, habitualmente mediante el análisis de participaciones de mercado, indicadores de concentración, indicadores de dominancia, entre otros. Adicionalmente, se considera la evolución de estas variables en el tiempo, pues su tendencia podría ser indicativa de que el potencial problema de competencia llegue a ser solucionado a través de las dinámicas propias del mercado. De manera similar, se establece la existencia de las barreras de entrada, así como su grado de transitoriedad.

Una vez identificada una potencial insuficiencia en los niveles de competencia actuales del mercado relevante sujeto a análisis, se procede a evaluar el segundo criterio mencionado, esto es, el desarrollo del estudio de competencia potencial en el corto y mediano plazo con el fin de establecer si en términos prospectivos se esperan cambios en la estructura del mercado que lo lleven a una mayor competencia. Finalmente, de cumplirse con los primeros dos criterios, se realiza una evaluación de la efectividad de la aplicación del derecho de la competencia para corregir las potenciales fallas de mercado identificadas para promover la libre y sana competencia en el mercado relevante, en ausencia de la intervención ex ante por parte de la Comisión.

En relación con el comentario presentado por **HUAWEI**, la CRC reconoce que la definición de los parámetros técnicos que determinan cuándo un acceso a Internet puede considerarse como servicio de Banda Ancha constituye un elemento habilitador fundamental para el desarrollo del ecosistema digital. El avance de tecnologías como realidad aumentada, *streaming* en 4K y 8K, así como el uso creciente de aplicaciones basadas en inteligencia artificial, plantea nuevos desafíos sobre la capacidad y calidad que deben garantizar las redes fijas para permitir el funcionamiento adecuado de estos casos de uso emergentes.

En consistencia con lo manifestado por **HUAWEI**, esta Comisión señala que el análisis de experiencias internacionales demuestra que los diversos reguladores han iniciado procesos de actualización de los umbrales de Banda Ancha. Por ejemplo, el citado regulador de Estados Unidos, la FCC, realizó una consulta pública para actualizar la definición de Banda Ancha de 25/3 Mbps a 100/20 Mbps⁴², por su parte el regulador de Brasil, Anatel, revisa periódicamente sus metas de calidad bajo el Reglamento de Gestión de la Calidad del Servicio Fijo de Banda Larga⁴³, mientras que el regulador de Chile, Subtel, evaluó la necesidad de adoptar estándares técnicos en el marco de la Ley de Velocidad Mínima Garantizada⁴⁴.

En este contexto, la CRC señala, en consistencia con lo expresado anteriormente, que el objetivo del presente proyecto es evaluar integralmente la definición vigente de Banda Ancha y los umbrales establecidos en la Resolución CRC 5161 de 2017, a la luz de la evolución tecnológica, las tendencias de uso y las prácticas regulatorias internacionales. Esta evaluación incluirá el análisis de la pertinencia y

⁴² FCC. Eighteenth Section 706 Report Notice Of Inquiry. Septiembre de 2024. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/fcc-opens-eighteenth-inquiry-state-broadband-us>

⁴³ Anatel. Regulamento De Qualidade Dos Serviços De Telecomunicações (RQUAL). Noviembre de 2022. Disponible en: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/participe-dos-debates/conselhos-de-usuarios/foruns/RQUALCDUST10112022.pdf>

⁴⁴ Subtel. SUBTEL define nuevos estándares de calidad para el servicio de acceso a Internet. Julio de 2020. Disponible en: <https://www.subtel.gob.cl/subtel-define-nuevos-estandares-de-calidad-para-el-servicio-de-acceso-a-internet>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 102 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

actualidad de tales parámetros y, de encontrarse evidencia suficiente en el marco de la metodología de AIN, podrá conducir a la formulación de propuestas de ajuste a la definición y a sus valores técnicos. Conforme al AIN, en esta etapa la CRC recopilará y analizará evidencia técnica, jurídica y económica con el fin de determinar, de manera objetiva y transparente, los cambios regulatorios que resulten necesarios para atender las necesidades del mercado y de los usuarios.

Con respecto a lo planteado por **WOM**, quien solicita a la CRC revisar la estructura competitiva de los mercados fijos considerando la ausencia de redes mayoristas de última milla, es importante advertir que en la actualidad se encuentra en curso el proyecto «Marco regulatorio para el servicio de conectividad local» que se desarrollará en dos etapas. En la primera etapa se va a revisar y definir, de estimarse necesario, el marco regulatorio aplicable al servicio de conectividad mayorista local, entendido este como la provisión mayorista de capacidad de transporte de señales dentro de áreas geográficas específicas (municipios). La propuesta regulatoria de esta primera etapa será publicada el primer trimestre de 2026, con miras a adoptar una decisión en el segundo trimestre de 2026. Y la segunda etapa, que iniciará una vez culmine la primera fase, tiene como objetivo analizar las condiciones de competencia bajo las cuales se desarrolla el servicio de conectividad mayorista local, con miras a realizar una identificación de potenciales fallas de mercado que deban ser solucionadas mediante regulación. La propuesta regulatoria de esta segunda etapa será publicada en el cuarto trimestre de 2026, con el ánimo de adoptar una decisión el primer trimestre de 2027.

En cuanto a lo indicado por **WOM**, respecto a que el análisis de los mercados fijos debe tener en cuenta la interacción entre redes fijas y móviles en el despliegue de tecnologías 5G, es importante mencionar que, como se indicó previamente, como parte de los análisis de competencia que realiza la CRC se desarrolla una evaluación prospectiva que tiene en cuenta los cambios potenciales en los mercados como resultado de innovaciones tecnológicas y sus efectos sobre la competencia, por lo tanto, los efectos de la tecnología 5G y su potencial tendencia a la convergencia de las redes será considerada en los análisis que sean desarrollados por esta Comisión en el marco de este proyecto regulatorio.

3.3.11. [PROYECTO REGULATORIO] Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G–5G

ASOMÓVIL considera urgente la revisión de los umbrales mínimos de velocidad de subida y bajada del servicio móvil, ya que la Resolución CRC 7363 de 2024 incrementa el umbral de *uplink* en municipios de alto desempeño a partir del 1 de julio de 2026. La Asociación argumenta que estos umbrales son desproporcionados, no se ajustan a las necesidades reales del usuario y generan un impacto negativo en la inversión, al desincentivar el despliegue de nueva infraestructura en zonas sin cobertura.

Por lo anterior, **ASOMÓVIL** solicita que la revisión de los indicadores de calidad sea priorizada y considerada en el primer trimestre de 2026 (1Q de 2026), dada la proximidad del incremento de los umbrales y su efecto directo en la capacidad de inversión y el cierre de la brecha digital.

A su vez, **CLARO** manifiesta que el proyecto de la CRC para revisar y optimizar los indicadores de velocidad de datos móviles a raíz de la tecnología 5G es correcto, pero está planteado con plazos

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 103 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

inaceptables, ya que la decisión regulatoria se prevé para el 1T-2027. La urgencia radica en que el 1 de julio de 2026 inicia el tercer escalón de la senda de crecimiento 4G (Resolución CRC 7363 de 2024), el cual impone altísimos aumentos porcentuales en las velocidades objetivo.

Según **CLARO**, estos incrementos obligarán a los operadores a realizar inversiones cuantiosas en la red 4G simplemente para cumplir con la regulación, lo que consecuentemente reducirá el capital disponible para invertir en infraestructura 5G y, por ende, perjudicará y retrasará la transición tecnológica. Adicionalmente, el operador señala que es fundamental que la CRC no solo evalúe las velocidades de bajada (descarga), sino también el indicador de velocidad de subida (*uplink*), el cual exige un enorme esfuerzo de inversión y tiene un bajo beneficio percibido por el usuario final, por lo que su proporcionalidad técnica debe ser revisada.

Por ello, **CLARO** sugiere que la CRC debe reorganizar su Agenda Regulatoria para otorgar urgencia a este proyecto y adoptar la decisión normativa antes del 1 de julio de 2026. Esto es indispensable para reducir los valores objetivo de velocidad 4G y evitar el «traumatismo en las finanzas» de los operadores, asegurando que los recursos puedan destinarse a la inversión prioritaria en el despliegue de redes 5G y al cierre de la brecha digital.

Para **GSMA**, la calidad es un atributo de la competencia y que los mercados con mínima intervención regulatoria responden mejor a las expectativas del usuario. Advierten que una regulación excesiva o punitiva en indicadores de velocidad puede desviar recursos de inversión y afectar la expansión de las redes. Señalan que los operadores invierten constantemente para cumplir normas sin recibir compensación por el uso ineficiente de sus redes.

Por otra parte, la **CCCE** considera necesario el desarrollo del proyecto regulatorio para revisar los valores objetivo de los indicadores de calidad en datos 4G, debido a que, con la regulación vigente los valores aumentarán sustancialmente el 1 de julio de 2026, con un impacto muy significativo para los operadores.

Se resalta que el proyecto regulatorio debe considerar no solo los indicadores de velocidad de descarga, sino también los indicadores de velocidad de carga, los cuales, señalan, tendrán incrementos significativos que impactarán a los operadores.

En contraste, **TIGO** manifiesta que no considera oportuno adelantar iniciativas regulatorias que busquen aumentar nuevamente los valores objetivo de calidad para los servicios móviles, dado que los indicadores y la metodología actual aún no poseen un suficiente grado de madurez, sumado al incremento exorbitante de los costos de operación.

El operador recuerda que la Resolución CRC 7363 de 2024 ya incrementó los valores objetivo de velocidad y no se ajustan ni responden al comportamiento real del tráfico y los perfiles de uso de los usuarios móviles en Colombia, y esto implica un impacto económico negativo en la capacidad de inversión de los operadores, en la medida que las inversiones se enfocarían en el cumplimiento de los indicadores de calidad pero desincentivaría el despliegue de nueva infraestructura en zonas sin cobertura. Por ello, considera conveniente evaluar la posibilidad de reducir las velocidades previstas en la regulación actual.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 104 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

En este sentido, **TIGO** insiste en que la CRC debe cambiar su visión regulatoria sobre este tema: la calidad en los servicios móviles debe consolidarse como un atributo diferenciador de la competencia y no como un parámetro sujeto a regulación rígida. En el mercado actual, los operadores ya compiten activamente mediante ofertas de mejores velocidades y cobertura, incentivando la innovación y la inversión sin necesidad de estándares uniformes impuestos por el regulador.

Por lo anterior, **TIGO** propone que mantener la regulación sobre calidad limita la flexibilidad operativa, incrementa los costos y reduce la capacidad de expansión en zonas rurales. Por lo tanto, se sugiere que la CRC adopte un enfoque basado en la transparencia y medición pública, permitiendo que los usuarios elijan informadamente y dejando que la competencia sea el mecanismo natural para elevar la calidad, en lugar de imponer obligaciones regulatorias que puedan afectar la sostenibilidad del sector.

Asimismo, **TIGO** solicita que, en el desarrollo de este proyecto, la CRC considere la propuesta sectorial planteada por **ASOMÓVIL** en el documento «Propuestas sobre los umbrales mínimos de velocidad en el Régimen de Calidad de servicios móviles», de julio 30 de 2025.

El operador señala que la propuesta de **ASOMÓVIL** se fundamenta en que los umbrales definidos en la regulación actual (Res. 7363 de 2024) no se ajustan al comportamiento real del tráfico ni a los perfiles de uso de los usuarios móviles en Colombia.

En complemento, **TIGO** advierte que esto implica un impacto económico negativo en la capacidad de inversión de los operadores, ya que las inversiones se enfocarían en el cumplimiento de los indicadores de calidad, lo cual, a su vez, desincentivaría el despliegue de nueva infraestructura en zonas sin cobertura.

Por su parte, **ASOMÓVIL** propone:

1. Establecer un umbral fijo de velocidad de subida (*uplink*) sin incrementos anuales futuros.
2. Contemplar umbrales mínimos de velocidad de descarga (*downlink*) que estén alineados con la fase de maduración tecnológica de cada generación móvil (4G y 5G).

Para finalizar, **WOM** solicita suspender la definición de indicadores regulatorios vinculantes para 5G hasta que la penetración supere el 50% (aprox. 2028), argumentando que actualmente es incipiente (12.3%) y que imponer metas prematuras distorsionaría la competencia a favor del operador dominante. En su lugar, pide priorizar el cumplimiento de calidad en 4G, incluir indicadores de calidad obligatorios para el servicio de RAN y reevaluar económicamente el costo del *roaming*, que actualmente es desproporcionadamente alto frente al costo real en 4G.

Por su parte la **ANDI** resalta que la CRC debe tener en cuenta el indicador de velocidad de carga, el cual también tendrá importantes incrementos que afectarán a los operadores.

CRC/

En atención a los comentarios presentados por **ASOMÓVIL, CLARO y CCCE**, relacionados con la necesidad de otorgar carácter prioritario al proyecto de «Rediseño y optimización de indicadores de

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 105 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



velocidad en el contexto de transición 4G – 5G» y adoptar una decisión regulatoria antes del segundo trimestre de 2026; previo a la entrada en vigor del tercer incremento de los valores objetivo de los indicadores de velocidad de carga y descarga; en donde sugieren la generación de impactos sobre las inversiones requeridas por los PRSTM para garantizar el cumplimiento de estos umbrales, se realizó una revisión del desempeño potencial de la red en el caso de que la decisión se adopte con posterioridad a la fecha planteada por los operadores.

Para ello, se analizó la información reportada por los PRSTM correspondiente al mes 6 de 2025, obtenida mediante la herramienta de *crowdsourcing*, conforme a lo previsto en el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se contrastaron los valores reportados con el umbral de cumplimiento que entrará en vigor el 1 de julio de 2026, particularmente respecto del valor objetivo de la velocidad de carga, que es el indicador que ha generado la mayor preocupación entre los operadores.

El análisis muestra que, de mantenerse las condiciones actuales, las exigencias de mejora en infraestructura de red se concentran en un porcentaje reducido de municipios. En el caso del operador WOM estas exigencias se presentarían en el 2,3% de los municipios en los que actualmente debe cumplir con los indicadores de manera individual, es decir dos municipios en los que potencialmente no alcanzaría el valor objetivo. Le seguiría CLARO, con un 1,9% de sus municipios (17 municipios), y TIGO, con el 0,9% (dos municipios).

No obstante lo anterior, si bien existen algunos municipios que enfrentan retos puntuales frente a los nuevos valores objetivo una vez entren en vigor, se estima que las inversiones anuales que los operadores destinan a la modernización y optimización de sus redes permitirían absorber estas exigencias sin generar afectaciones significativas en sus planes de expansión y actualización. Esta expectativa es consistente con el análisis realizado en el proyecto regulatorio «Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad del servicio móvil 4G», que dio como resultado la expedición de la Resolución CRC 7363 de 2024, mediante la cual se definieron los actuales valores objetivo de los indicadores de calidad. En dicho proyecto regulatorio se examinó integralmente la dinámica del servicio de datos móviles, los elementos de red requeridos para su ampliación, la implementación de nuevas tecnologías, incluida 5G, los flujos de ingresos asociados y el panorama reciente de inversión del sector de acuerdo con las cifras del Observatorio de Inversión.

En consecuencia, si bien la CRC adelantará este proyecto de manera oportuna y procurará desarrollarlo en el menor tiempo posible, los plazos establecidos en la Agenda Regulatoria no serán modificados, manteniéndose el cronograma definido para su ejecución.

Por su parte, en cuanto a los comentarios emitidos por **GSMA y TIGO** en los que consideran que la calidad del servicio debería tratarse como un atributo de la competencia y no como un parámetro sujeto a regulación, la CRC considera importante indicar que existen diferentes atributos de la competencia cuya promoción genera dinamismo en los mercados. Tal es el caso de la calidad con la que se proveen los servicios, razón por la cual, en proyectos anteriores realizados por esta Comisión y principalmente en el antes citado, proyecto regulatorio «Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad del servicio móvil 4G», se planteó el objetivo de adecuar dos herramientas de mejora continua de los servicios

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 106 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

móviles 4G: (i) los umbrales de cumplimiento de los indicadores de calidad y (ii) la publicidad de información de calidad.

Esta segunda herramienta de mejora continua, resulta absolutamente relevante en el dinamismo de la competencia en la provisión de estos servicios, debido a que permite el acceso a los usuarios a información necesaria para tomar decisiones de consumo basadas en sus necesidades, personales y laborales, su ubicación, las actividades que desarrolla, etc. por lo que tiene la vocación de impactar directamente la decisión de consumo con base en la calidad con la que efectivamente se presta el servicio de datos móviles 4G y, bajo este contexto, convertirse en un atributo de la competencia.

Ahora bien, los indicadores de calidad de datos móviles no solo proporcionan información sobre el rendimiento de la red, sino que también establecen estándares mínimos que los proveedores deben cumplir. Es importante destacar que esta combinación de enfoques informativos y de cumplimiento en los indicadores de calidad de datos móviles en Colombia proporciona un equilibrio adecuado entre la transparencia en la información proporcionada a los usuarios y la exigencia de estándares de calidad que promuevan la competencia y protejan los intereses de los consumidores, sobre todo en aquellas zonas o municipios donde no existe la presencia de pluralidad de competidores.

En cuanto al comentario de **WOM** respecto a incluir un indicador de calidad para el tráfico originado por Roaming Automático Nacional (RAN), debe recordarse que en el proyecto regulatorio «Revisión de Medidas Aplicables a Servicios Móviles – Fase 2» esta medida fue considerada dentro de las alternativas de solución. Sin embargo, después de la etapa de comentarios fue desestimada debido a los múltiples inconvenientes técnicos asociados a la adecuación de la herramienta de *crowdsourcing*, los cuales hacían que su implementación resultara excesivamente compleja.

Asimismo, se evidenció que el tráfico originado en RAN se encontraba en declive, tendencia que se mantiene a la fecha, por lo que las inversiones requeridas para actualizar la herramienta no se consideraron justificadas. En este sentido, y dado que las condiciones técnicas y de comportamiento del tráfico de RAN permanecen vigentes, en la actualidad no se encuentra pertinente la inclusión de un nuevo indicador para la medición de la calidad del tráfico cursado en esta modalidad.

Por último, frente a los comentarios de **ASOMÓVIL, CLARO, TIGO, CCCE, ANDI y WOM** en los que se solicita evaluar conjuntamente los indicadores de velocidad de carga y descarga, evitar incrementos en los umbrales de cumplimiento, no incluir indicadores asociados a la tecnología 5G y considerar las propuestas formuladas por el sector sobre estos aspectos, la CRC aclara que el propósito de este proyecto es llevar a cabo una revisión del impacto que la implementación de la tecnología 5G puede generar sobre el desempeño de los indicadores de calidad, así como analizar la posible simbiosis entre esta tecnología y la red 4G. Lo anterior con el fin de evaluar los indicadores vigentes, la senda de crecimiento establecida y las potenciales optimizaciones que puedan resultar pertinentes.

En este sentido, los comentarios recibidos serán considerados durante el desarrollo del proyecto y se integrarán en el análisis de alternativas y en las decisiones que se adopten en el marco de esta iniciativa regulatoria. Igualmente, debe indicarse que la metodología de AIN utilizada por la CRC en todos sus

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 107 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

proyectos regulatorios implica evaluar de forma crítica los efectos positivos y negativos de la regulación existente y la que sea propuesta, así como alternativas no regulatorias como el statu quo, con fundamento en la evidencia recopilada y los análisis técnicos, jurídicos y económicos que se realicen sobre cada temática. Así las cosas, aspectos como la inversión y los costos administrativos y operativos que podrían generar para los operadores, serán tenidos en cuenta al momento de evaluar las alternativas que se planteen para contribuir a solucionar el problema identificado.

3.3.12. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión de las condiciones regulatorias de los mercados postales de documentos y paquetes.

La **SIC** reitera la necesidad de que la CRC expida una regulación específica en materia postal, particularmente respecto de tres temas que considera fundamentales para mitigar los riesgos asociados a la entrega y manejo de objetos y giros postales:

- i) Claridad sobre los derechos de los destinatarios ante siniestros (pérdida, avería o expoliación), particularmente en el escenario en el cual son los destinatarios quienes asumen el pago del servicio (modalidad de pago contra entrega).
- ii) Establecer las obligaciones de los operadores postales frente a casos de suplantación de identidad en la entrega de giros, dada la ausencia de herramientas que permitan una vigilancia efectiva y reduzcan el riesgo de fraude.
- iii) Regular las obligaciones de los operadores postales de implementar mecanismos de verificación de identidad para los destinatarios de giros.

CRC/

En primer lugar, es de precisar que esta Comisión definió que el presente proyecto tendrá como alcance la revisión de la definición de los mercados relevantes de **documentos** y de **paquetes**, así como las condiciones regulatorias de dichos mercados, por lo que el proyecto no abarcaría la revisión de los mercados de envíos de dinero. En ese sentido, no resulta procedente incorporar en este proyecto las solicitudes de regulación relacionadas con el servicio postal de pago, toda vez que no hacen parte del objeto de la iniciativa regulatoria planteada.

Por otra parte, es necesario precisar que la regulación vigente, contenida en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya contempla los escenarios de siniestro descritos por la SIC en relación con los eventos de pérdida, avería o expoliación. En estos casos, conforme al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales (capítulo 2 del título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016), si se llegase a presentar alguno de estos casos, procede una indemnización por parte del operador postal, tal como se indica en el numeral 2.2.6.2.4. del artículo 2.2.6.2. «Derechos de los usuarios remitentes». Esta disposición desarrolla lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, que define como titular del derecho al remitente, por ser quien establece la relación contractual con el operador postal y quien ostenta la titularidad jurídica del envío.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 108 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Si bien se comprende el escenario planteado por la SIC en el que, bajo la modalidad de pago contra entrega, el destinatario puede tener un interés directo en el envío, la normativa vigente distingue entre los derechos de remitentes y destinatarios, y reserva la titularidad del derecho indemnizatorio al primero. Esta disposición proviene de lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, razón por la cual no es susceptible de modificación mediante regulación, dado que se trata de una disposición de rango legal. Por su parte, el artículo 26 de la misma ley reconoce otros derechos al usuario destinatario, pero no contempla la facultad de solicitar indemnización por siniestros en las condiciones señaladas.

3.4. Fortalecimiento estratégico institucional

3.4.1. [ACTIVIDAD CONTINUA] Evaluación ex post 2026

La **UNIVERSIDAD EXTERNADO** sugiere realizar una revisión de la Resolución CRC 5980 de 2020 sobre el «Sandbox Regulatorio». Recomiendan evaluar si los requisitos actuales generan los incentivos correctos para la participación de los agentes y analizar la percepción sobre los costos asociados e innovación. El objetivo de esta revisión sería identificar por qué no se presentan más iniciativas y reevaluar la efectividad de la resolución basándose en el diagnóstico del primer *sandbox*.

Por su parte, **WOM** valora positivamente la inclusión de las cuatro resoluciones en la Evaluación *Ex Post* 2026 de la Agenda Regulatoria. Específicamente, pide evaluar los costos por la implementación de *crowdsourcing* derivados de la Resolución CRC 6890 de 2022 sobre el régimen de calidad, dado que ha significado inversiones significativas para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). En cuanto a la Resolución CRC 6522 de 2022 sobre interconexión, **WOM** considera esencial que se regule sobre el dimensionamiento de CPS para troncales/rutas SIP y sobre dimensionamiento de TPS/PCA para cuentas SMPP del servicio SMS M-M, con el fin de facilitar las conciliaciones entre los operadores. Adicionalmente, **WOM** solicita la inclusión de la evaluación de dos resoluciones clave: Primero, la Resolución CRC 7684 de 2025 (*WINBACK*), argumentando que la medida no ha resultado eficaz debido a la falta de herramientas regulatorias que permitan verificar su materialización efectiva en el proceso de portabilidad, con lo cual no se logra el propósito de mitigar las prácticas de recuperación de clientes portados. Segundo, pide revisar la Resolución CRC 7356 de 2024 (Registro de Números Excluidos - RNE), indicando que su configuración actual vulnera la libre escogencia del usuario al imponer una restricción generalizada a la recepción de información, en lugar de facultar al consumidor para discriminar y bloquear selectivamente a agentes determinados del mercado de los cuales no desea recibir publicidad, lo cual, según **WOM**, debería reconsiderarse para cumplir con los derechos del consumidor a la información y a la libre escogencia.

CRC/

En cuanto a la solicitud de la **UNIVERSIDAD EXTERNADO**, relacionada con la inclusión de la Resolución CRC 5980 de 2020, es oportuno indicar que, tras el análisis técnico correspondiente, no es posible incorporar esta solicitud dentro del proyecto de evaluación ex post. Esto se debe a que la resolución no

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 109 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

cuenta con una línea base definida, indicadores de éxito, métricas de seguimiento ni parámetros comparables que permitan aplicar una metodología de evaluación ex post conforme a las buenas prácticas regulatorias.

Adicionalmente, la naturaleza misma del *Sandbox*, como mecanismo voluntario y dependiente de la demanda de los agentes, genera resultados heterogéneos y casos aislados que no permiten construir una evidencia sistemática para medir cambios atribuibles al instrumento o determinar su efectividad en términos de innovación, costos o participación.

En ese sentido, aunque los aprendizajes derivados de las experiencias adelantadas con el *Sandbox* podrán servir como insumo para futuros procesos de ajuste normativo cuando corresponda, no resulta procedente incluir esta revisión dentro de los proyectos de la Agenda Regulatoria 2026–2027 ni adelantar una evaluación ex post de la Resolución CRC 5890 de 2020.

De otra parte, frente a los comentarios de **WOM**, relacionados con evaluar los costos asociados a la implementación del crowdsourcing establecidos en la Resolución CRC 6890 de 2022, la Comisión precisa que el proyecto de evaluación ex post se centrará exclusivamente en las resoluciones ya definidas en el borrador de Agenda. En esa medida, aunque se reconoce la importancia de los comentarios sobre cargas operativas y costos de cumplimiento, estos serán considerados únicamente como insumo contextual dentro del análisis general del régimen de calidad, sin modificar el alcance del proyecto ni ampliar su objeto más allá de lo previsto.

Respecto a la Resolución CRC 6522 de 2022 sobre interconexión, la Comisión toma nota de las observaciones relativas al dimensionamiento de CPS para troncales o rutas SIP y al dimensionamiento de TPS/PCA para cuentas SMPP. No obstante, estos aspectos corresponden a elementos técnicos específicos que deberán ser tratados en los escenarios regulatorios o procedimentales adecuados, y no dentro del ejercicio de evaluación ex post, cuyo propósito metodológico es analizar el desempeño y los efectos de las medidas incorporadas, sin introducir desarrollos regulatorios adicionales ni ajustes normativos.

En cuanto a la solicitud de incorporar la evaluación de nuevas resoluciones, particularmente la Resolución CRC 7684 de 2025 (*Winback*) y la Resolución CRC 7356 de 2024 (Registro de Números Excluidos), la CRC informa que para la realización de una evaluación expost es necesario que la medida haya surtido un mayor tiempo de implementación. Nótese, por ejemplo, que las resoluciones sujetas a evaluación que se incluyeron en el borrador de agenda regulatoria tienen, al menos, dos o tres años de ser adoptadas. Por lo anterior, aun no es viable la evaluación de las citadas resoluciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión valora los elementos planteados por **WOM** y reconoce que algunas de estas observaciones contienen aspectos que podrán ser considerados como insumo para otros espacios regulatorios o de análisis sectorial cuando corresponda. Sin embargo, en el marco de la Agenda Regulatoria 2026–2027, tales propuestas no serán incorporadas dentro del proyecto de evaluación ex post ni originarán nuevos proyectos regulatorios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 110 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

3.4.2. [ACTIVIDAD CONTINUA] Observatorio de inversión en telecomunicaciones 2026

CLARO manifiesta que es fundamental que el Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones refleje con precisión las cifras de inversión para conocer el compromiso de los operadores con el desarrollo del sector y el cierre de la brecha digital. El operador subraya que **CLARO** es el principal inversor en la industria.

Por ello, **CLARO** sugiere que, para asegurar que las cifras sean correctas y comparables, toda la información de inversión debe expresarse mediante el método contable de causación (según estándares contables internacionales) y no el método de caja. Esto es particularmente crucial para la inversión en espectro radioeléctrico, la cual debe ser medida por su costo total, independientemente de los desembolsos anuales. **CLARO** señala que la CRC pareció no aplicar esta obligación en el reporte de diciembre de 2024.

Además, **CLARO** solicita a la CRC hacer claridad sobre la inversión en espectro realizada por la unión temporal **TIGO** y **MOVISTAR** en la subasta 5G de 2023. El valor total adquirido (\$318.306 millones de pesos) debe aparecer una sola vez en el siguiente reporte (correspondiente a 2024), para evitar que el monto se contabilice por separado para cada operador, lo que sobreestimaría la inversión y distorsionaría el reporte.

Por su parte, **GSMA** considera relevante que el observatorio distinga y cuantifique adecuadamente los tipos de inversión. Argumentan que las inversiones de las empresas de internet (OTT) en servidores caché son limitadas y de beneficio propio, y no deben confundirse ni considerarse suficientes para compensar los costos de las redes de acceso, las cuales representan casi el 80% del costo total y son financiadas exclusivamente por los operadores.

A su vez, **WOM** solicita que la frecuencia del Observatorio de Inversión de la CRC sea anual en lugar de bienal. El operador fundamenta esta solicitud en la necesidad de monitorear la inversión que realizan los operadores en el sector, especialmente en un contexto de constantes cambios, como la declaratoria de dominancia de un operador, posibles fusiones, disminución del ARPU (Ingreso Promedio por Usuario) y utilidades negativas en la mayoría de las empresas. Para **WOM**, la inversión es una variable clave para la competencia y debe servir como insumo directo para los proyectos regulatorios que buscan impulsar la conectividad (4G, 5G y expansión de fibra óptica). La periodicidad anual permitiría identificar rápidamente cambios en los planes de negocio, analizar la correlación entre la inversión y las ofertas de servicios en el mercado, y estudiar las fluctuaciones de inversión frente a variables macroeconómicas (como la devaluación del peso o la inflación). **WOM** concluye que la frecuencia anual es imprescindible para realizar comparaciones a nivel Latinoamérica y OCDE, ya que los estudios bianuales quedan rápidamente desactualizados en un sector tan dinámico.

Para finalizar, la **ANDI** sugiere que, debido a la importancia del seguimiento de las inversiones del sector y de las dinámicas de la industria, el observatorio de inversión debería tener una frecuencia anual, con el fin de monitorear la inversión y tomar esto como insumo de políticas públicas y de proyectos regulatorios.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 111 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Añade que, con dicha periodicidad, se podrían realizar comparaciones a nivel Latinoamérica o con países de la OCDE, entendiendo la evolución del sector en Colombia en comparación con países de similares condiciones macroeconómicas.

CRC/

Frente a los comentarios expuestos por **CLARO** es importante mencionar que la metodología aplicable en el observatorio de inversión se puede consultar en cada uno de los Data Flash publicados por la CRC⁴⁵. En ella se aclara que, al analizar los Estados Financieros, la CRC ha evidenciado que cada operador aplica las políticas contables según su propia interpretación y la de sus Revisores Fiscales. Es por esta razón que, para lograr una comparabilidad entre operadores en materia de inversiones en espectro, ha sido necesario re-expresar algunas cifras, partiendo del Modelo de Separación Contable (MSC). Esta re-expresión se encuentra acorde con lo establecido en la norma internacional de contabilidad NIC 7, la cual indica que el Estado de Flujos de Efectivo «informará acerca de los flujos de efectivo habidos durante el período, clasificándolos por actividades de operación, de inversión y de financiación».

Además, define que los «Flujos de Efectivo son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo» y las «Actividades de Inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en el efectivo y los equivalentes al efectivo». Adicionalmente, establece que «solo los desembolsos que den lugar al reconocimiento de un activo en el estado de situación financiera cumplen las condiciones para su clasificación como actividades de inversión».

Sin perjuicio de lo anterior, tal como puede evidenciarse en el Data Flash del Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones de 2024⁴⁶, la CRC publica en materia de espectro tanto el valor reportado por los operadores, según sus políticas contables, como la cifra re-expresada con fines de comparabilidad. Con lo anterior, el proceso de revisión de cifras que se adelanta previo a su publicación busca la comparabilidad, aplicando normas internacionales de contabilidad.

Por otra parte, en relación con lo planteado por **CLARO** respecto de la inversión en espectro realizada por la unión temporal TIGO y MOVISTAR en la subasta 5G de 2023, efectivamente se contabilizó de manera separada para cada operador.

En relación con lo planteado por la **GSMA**, se debe tener en cuenta que el observatorio de inversión en telecomunicaciones diseñado por la CRC en este momento solo incluye información de las entidades públicas (MinTIC y RTVC) y de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, respecto de los comentarios de **WOM** y la **ANDI** se aclara que el observatorio de inversión se publica anualmente y no de manera bienal. Es importante mencionar que el observatorio se construye con información del año inmediatamente anterior debido a que su fuente de información principal es el

⁴⁵ Disponibles en: https://www.postdata.gov.co/search/field_topic/observatorio-de-inversi%C3%B3n-248?sort_by=created

⁴⁶ Enlace: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-019-observatorio-de-inversion-en-telecomunicaciones>

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 112 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Modelo de Separación Contable (MSC), el cual contiene la información de los Estados Financieros validados y certificados por los revisores fiscales de cada operador, y que se reporta a la CRC el primer día hábil del mes de julio de cada año.

3.5. Iniciativas que no continúan en la Agenda Regulatoria 2026-2027

En 2025, la CRC desarrolló el proyecto regulatorio «Mercados Relevantes de Radiodifusión Sonora», este trabajo culminó con la publicación de la Resolución CRC 7885 de 2025, mediante la cual la Comisión identificó cuatro mercados relevantes minoristas e integró en la normativa vigente algunas disposiciones de la Resolución MinTIC 2614 de 2022 dentro de la Resolución compilatoria CRC 5050 de 2016.

Con esta base, la CRC continuará fortaleciendo su labor de análisis y seguimiento del sector. En esta nueva etapa, la Comisión realizará un monitoreo periódico de la información asociada a los mercados relevantes definidos, para conocer cómo cambian las condiciones de competencia y cómo se comportan los distintos actores del ecosistema de la radiodifusión. Esta información será clave para el desarrollo de un futuro proyecto regulatorio centrado en el análisis de competencia de estos mercados.

Adicionalmente, como parte del proceso de simplificación normativa, la Comisión llevó a cabo una consulta pública para identificar barreras regulatorias, oportunidades de actualización normativa y medidas que fomenten el desarrollo de los prestadores de radiodifusión sonora. Los insumos de esta consulta servirán como base para la definición de una estrategia regulatoria de mediano plazo.

No obstante, con corte a octubre de 2025, la Comisión ha decidido suspender el desarrollo de nuevas fases regulatorias en este frente. Esta decisión responde a la necesidad de priorizar iniciativas que requieren atención inmediata por su impacto transversal en el ecosistema digital y en otros mercados regulados. En consecuencia, el proyecto de análisis de competencia de los mercados relevantes de radiodifusión sonora quedará sujeto a la evolución de las condiciones del sector y a la disponibilidad de recursos para su reactivación.

4. Comentarios de inclusión de nuevas iniciativas en la Agenda Regulatoria 2026 – 2027

ASOMÓVIL se refiere al Proyecto de revisión y simplificación regulatoria integral, destacando que la Agenda Regulatoria 2026-2027 debe profundizar en la necesidad de un proyecto de simplificación y desregulación del marco normativo del sector. La Asociación sustenta esta petición en la coincidencia de los expertos durante el Taller Internacional de la CRC en 2025, quienes señalaron que la sobrecarga regulatoria limita la inversión y la innovación.

Complementando lo anterior, **ASOMÓVIL** propone que esta desregulación se estructure en torno a varias líneas concretas de acción sobre la Base de Datos Positiva (BDP) y la Base de Datos Negativa (BDN) de equipos terminales:

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 113 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. Depuración de la BDP: Se propone avanzar en una depuración integral de las tipologías registradas en la BDP, y, conforme al artículo 6 del Decreto 851/2024, que la BDP conserve exclusivamente los IMEI de equipos ingresados legalmente al país (vía importación, fabricación o ensamblaje local). Esto implicaría eliminar la obligación de registro del importador y el reporte voluntario del usuario.
2. Simplificación de reportes: Se busca simplificar los reportes mensuales del administrador de la BDP a la CRC, enfocándolos en totales de registros, sin exigir cambios de propiedad.
3. Retiro de IMEI: Se solicita precisar la permanencia y retiro de los IMEI reportados como hurtados o extraviados, conforme al numeral 2.7.2.2.21, pero manteniendo la integridad de la BDN.
4. Bloqueo por no registro: Se propone eliminar la posibilidad de bloqueo por «no registro en la BDP».

Por lo anterior, **ASOMÓVIL** solicita a la CRC estructurar un proyecto de simplificación y desregulación profunda que elimine la sobrecarga regulatoria, lo cual incluye depurar la BDP para que solo contenga equipos ingresados legalmente, simplificar los reportes del administrador, precisar el retiro de IMEI hurtados, y eliminar la causal de bloqueo por no registro en la BDP.

En ese mismo orden de ideas, **ASOMÓVIL** sugiere que en relación con el *Sandbox* se considere:

1. Reducir los plazos de experimentación y extensión, manteniendo la rigurosidad técnica.
2. Establecer un límite de seis meses para el proceso completo (aplicación a cierre), facilitando la transición hacia nuevos modelos regulatorios.
3. Agilizar la fase de salida y revisiones, optimizando recursos y reduciendo cargas operativas para los PRSTM.

Por su parte, **ASOTIC** solicita incluir las siguientes temáticas en la agenda regulatoria 2026-2027:

1. Revisión de la obligación de garantizar el acceso de señales abiertas radiodifundidas a los usuarios de servicios de televisión por suscripción. Este hecho viene generando el cierre de operaciones en razón a los cobros desproporcionados de gestores de derechos de autor y conexos tanto colectivos como individuales.
2. Formalización de compañías pequeñas: es necesario que, desde las funciones de las diferentes entidades del Gobierno Nacional, se establezcan condiciones enfocadas a la formalización de compañías y cumplimiento de cargas regulatorias.
3. Revisión de marco regulatorio y ético para la IA. En razón al auge que ha tenido la Inteligencia Artificial y al crecimiento desmedido, se solicita a la CRC trabajar en un marco regulatorio como se viene trabajando en otros países, que garantice un uso ético y responsable de estas herramientas.
4. Revisión de obligación de asociación para migración a TDT por parte de operadores locales de televisión.

EPM propone incluir un eje de «Compartición recíproca y equitativa de infraestructura». Critica el régimen actual que permite a las telecomunicaciones acceder a la infraestructura de otros sectores sin que exista reciprocidad. La entidad argumenta que permitir el acceso de otros sectores a la infraestructura de los PRST se traduciría en un uso eficiente de los recursos y potenciaría el despliegue de redes privadas para cerrar la brecha digital.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 114 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

El operador solicita iniciar mesas de trabajo con el Ministerio TIC para precisar el rango normativo de las normas técnicas del sector eléctrico, asegurando que sean tratadas como normas generales de obligatorio cumplimiento y no como simples controversias contractuales. La entidad pide que la vigilancia y control evolucione a inspecciones *in situ* para sancionar incumplimientos técnicos en el uso de infraestructura de terceros, garantizando la seguridad y calidad del servicio.

Finalmente, requiere dos inclusiones adicionales: un análisis regional sobre la «pérdida de capacidad» y vida útil que sufre la infraestructura compartida debido a su uso por terceros; y una evaluación *ex post* de la Resolución CRC 7120 de 2023 para el año 2025. Sobre esta última, solicitan verificar mediante métricas si las reducciones tarifarias impuestas al sector eléctrico realmente se transmitieron como beneficios económicos a los usuarios de telecomunicaciones.

ETB solicita incorporar en la Agenda 2026-2027 un proyecto de revisión integral y profunda del marco regulatorio, con un enfoque en: i) la evaluación del impacto real y multidimensional de cada norma; ii) la eliminación definitiva de regulaciones obsoletas o redundantes; y iii) la gestión decidida de las disparidades regulatorias con los demás actores del ecosistema digital.

La **GSMA** señala que el cierre de la brecha digital debe enfocarse en impulsar la demanda (asequibilidad de dispositivos y alfabetización digital), ya que la brecha de uso afecta al 35% de la población. Sugiere revisar la efectividad de instrumentos tradicionales como el Fondo de Servicio Universal e incluir estudios de desarrollo de los servicios y el análisis sobre la capacidad del Fondo para impactar el cierre de la brecha.

TIGO propone la inclusión de tres nuevas iniciativas en la agenda regulatoria de la CRC para abordar desafíos operativos, técnicos y económicos que no están cubiertos en los proyectos actuales:

1. Indicadores de Disponibilidad y Planes de Mejora. **TIGO** propone una revisión de los indicadores y planes de mejora de la disponibilidad, argumentando que las exigencias vigentes no se alinean con el desarrollo económico y de infraestructura de todos los municipios del país. Se requiere una clusterización de municipios para disponibilidad que incorpore variables macroeconómicas y diferencie los planes de mejora de los de calidad. El objetivo es identificar municipios donde el cumplimiento de los valores objetivo es inviable y, de paso, promover la coordinación con otros ministerios y entidades territoriales para abordar problemáticas estructurales (como la energía, seguridad y acceso vial) que impactan directamente la disponibilidad.
2. Revisión de la Metodología *Crowdsourcing*. Solicita revisar la obligación de cumplimiento de muestras de medición bajo la metodología de crowdsourcing, ya que **TIGO** considera que este es un aspecto no controlable por el operador. La situación con Android (que impide la activación de mediciones en segundo plano) traslada la opción de medición a la acción del usuario, imposibilitando la verificación del cumplimiento. Por ello, es necesario redefinir la obligación sobre la cantidad mínima de muestras de 4G ante la progresiva adopción de 5G, para evitar sanciones por una condición que escapa al control del PRSTM.
3. Estudio de la Piratería en Servicios de Telecomunicaciones. **TIGO** considera fundamental que la Comisión realice un estudio sobre la piratería en el servicio de TV cerrada y la operación ilegal de

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 115 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

proveedores de servicios de internet sin registro TIC. El operador destaca que la piratería genera una pérdida significativa de ingresos para los operadores legalmente constituidos y reduce los recursos en contraprestaciones al Estado. Se cita un estudio que sugiere que el control de la piratería puede traducirse en un aumento de la producción audiovisual y de la penetración de TV paga, concluyendo que los esfuerzos del regulador deben orientarse a asegurar una competencia sostenible a largo plazo mediante el control de la piratería de contenidos.

La **Universidad de Cartagena**, a través de su Grupo de Investigación DaToS, solicita a la CRC que incluya en su análisis regulatorio la evidencia de un deterioro profundo, estructural y persistente de la Infraestructura de Redes de Telecomunicaciones (IRT) en Colombia, que representa riesgos directos para la vida y seguridad de los ciudadanos.

Esta solicitud se basa en un estudio académico propio que, mediante la inspección técnica de infraestructura, demostró incumplimientos sistemáticos de normas técnicas internacionales y del marco regulatorio nacional (incluyendo RETIE, RITEL y resoluciones de la CRC y CREG). Los hallazgos principales señalan una grave falta de gobernanza sobre la infraestructura, evidenciada en:

1. Ausencia de marcación.
2. Infraestructura abandonada por años.
3. Tensiones mecánicas peligrosas y cableado excedido.
4. Incumplimiento de normas en cruces diagonales.

La Universidad subraya que esta falta de gobernanza ya ha tenido consecuencias fatales, citando casos reales documentados donde cables abandonados o sueltos han provocado la muerte o lesiones graves de ciudadanos (como el joven decapitado por un cable en Bucaramanga).

Aunque la Universidad reconoce los avances de la CRC en estandarización y regulación tarifaria, afirma que la normativa no se traduce en supervisión operativa. Sostiene que el sistema actual no tiene una ruta de acción que permita la inspección continua, la auditoría verificable o la sanción inmediata ante riesgos, y que depende exclusivamente de los actores comerciales.

La institución alerta que la creciente concentración del mercado en pocas compañías, junto con la condición actual de la infraestructura, hace urgente la implementación de un sistema de control independiente de los operadores y un mecanismo de auditoría técnica accesible para municipios y ciudadanía.

La Universidad cuestiona la Agenda Regulatoria 2026–2027 por no incluir una línea de acción específica de supervisión operativa y por centrarse en habilitar despliegues en lugar de garantizar la seguridad de los existentes. Por ello, solicita saber:

1. ¿Qué sistema propone la CRC para que los ciudadanos puedan identificar al responsable de un cable o poste, dado que no existe un repositorio público de acuerdos de infraestructura?

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 116 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

2. ¿Cuál será el mecanismo de resolución inmediata ante riesgos a la vida, incluyendo una línea directa y un tiempo máximo de respuesta?

Para subsanar estas deficiencias, la Universidad solicita formalmente:

1. La creación de una línea regulatoria específica: Supervisión, Gobernanza y Seguridad de Infraestructura Física en Compartición.
2. El establecimiento de un sistema público de consulta que permita identificar la titularidad, permisos e inventarios de riesgo de cada poste.
3. La implementación de mecanismos de acción inmediata, con tiempos perentorios, cuando se reporte infraestructura peligrosa.
4. La habilitación de la participación ciudadana verificable y auditable.

Desde **VILLAGE TO RAISE**, iniciativa liderada por padres y madres de familia en Colombia, consideran necesario fortalecer la protección de niños, niñas y adolescentes en el entorno digital con medidas más claras y específicas, a partir de la incorporación de una línea de trabajo específica sobre bienestar digital y protección infantil. En ese sentido, proponen la inclusión en la Agenda de un «Estudio exploratorio sobre la viabilidad de una edad mínima de acceso a redes sociales en Colombia» que, entre otros aspectos, incluya la adopción de una edad mínima legal para la apertura de cuentas en redes sociales.

WOM propone modificar el funcionamiento del Registro de Números Excluidos (RNE) para permitir que los usuarios bloqueen selectivamente a agentes específicos, en lugar de un bloqueo generalizado que limita su derecho a recibir información de interés. El operador sugiere adoptar modelos internacionales como la «Lista Robinson» o «Não Me Perturbe», argumentando que el sistema actual desincentiva el uso y afecta la competencia al impedir que el consumidor reciba ofertas que optimicen su bienestar.

El operador solicita incluir un nuevo proyecto regulatorio para promover el «RAN Sharing» (compartición de red de acceso), estableciendo un marco normativo claro que incentive estos acuerdos basándose en costos incrementales. El operador justifica esta iniciativa como una herramienta necesaria para mejorar la cobertura en zonas rurales y competir con equidad, ante la falta de incentivos de los operadores dominantes para abrir voluntariamente sus redes.

CRC/

Agradecemos a **ASOMÓVIL, ASOTIC, EPM, ETB, GSMA, TIGO**, la **UNIVERSIDAD DE CARTAGENA** (Grupo de Investigación DaToS), **VILLAGE TO RAISE** y **WOM** por este grupo de comentarios.

La CRC reconoce la relevancia de las temáticas planteadas, entre ellas: la simplificación regulatoria y ajustes a la BDP y BDN (**ASOMÓVIL**); las observaciones sobre señales radiodifundidas, formalización empresarial y lineamientos en materia de inteligencia artificial (**ASOTIC**); las consideraciones sobre compartición recíproca de infraestructura, gobernanza técnica (**EPM**); así como la propuesta de revisión integral del marco regulatorio (**ETB**). Igualmente, se valoran los aportes sobre brecha de uso, demanda

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 117 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

digital y efectividad de instrumentos de política (**GSMA**); los comentarios relacionados con disponibilidad, mediciones mediante crowdsourcing y piratería de servicios (**TIGO**); los hallazgos sobre infraestructura física y riesgos operativos (**Universidad de Cartagena**); la propuesta de profundizar en bienestar digital infantil (**VILLAGE TO RAISE**); y las observaciones sobre el Registro de Números Excluidos y la compartición de red de acceso móvil (**WOM**).

Tras el análisis institucional, la Comisión determinó que estas propuestas, si bien son valiosas, no derivan en la incorporación de nuevos proyectos regulatorios en la Agenda 2026–2027. No obstante, han sido incluidas en el banco de iniciativas de la CRC, lo que permitirá que, conforme a su relevancia y a los resultados de los proyectos que se desarrollarán en 2026, dichas iniciativas puedan ser incorporadas en los ejercicios de modificación de agenda o en agendas futuras, en concordancia con el ejercicio de planeación y priorización que se desarrolle en su momento.

Finalmente, respecto de la realización de la evaluación ex post de la Resolución CRC 7120 de 2023, esta Comisión consideró que el tiempo de maduración de la medida previa a la evaluación fuera de tres años, los cuales se cumplen en abril de 2026. En consideración a lo anterior, la Entidad iniciará el levantamiento de información y análisis en el 2026, pero sin contar con resultados definitivos en esa vigencia. Por lo anterior, esta no fue incluida en el listado de evaluaciones a publicar en 2026.

Agenda Regulatoria CRC 2026 -2027	Código: 11000-32-7-1	Página 118 de 118
	Revisado por: Prospectiva Estratégica e Innovación	Fecha de revisión: 17/12/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025