



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2024.03.15 11:06:33 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2024801658  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2024506609 Fecha: 15/03/2024 9:21:22 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA
--



## REF: Respuesta a su derecho de petición con radicado No. 2024801658

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC acusa recibo de su comunicación radicada en esta entidad bajo el No. 2024801658, mediante la cual plantea unos interrogantes relacionados con el proyecto regulatorio "*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*" y la Resolución CRC 7285 de 2024<sup>1</sup>.

### i. Alcance de la presente solicitud

Previo a dar respuesta a su solicitud es pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

### Solicitudes 1 y 2:

1. *Cuale (sic) son los derechos de los usuarios que protegieron con esta resolución?*
2. *Cuáles son los derechos de los operadores que protegieron con esta resolución?"*

### Respuesta CRC

<sup>1</sup> "*Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*"

Con la expedición de la Resolución CRC 7285 de 2024 se adoptó un paquete de 10 medidas que tienen como propósito incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios.

En primer lugar, al modificar los plazos para llevar a cabo los trámites de Portabilidad Numérica Móvil (PNM)<sup>2</sup> se ajustó el proceso para que pueda realizarse en cualquier día de la semana, incluyendo días festivos, en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m.<sup>3</sup>. Esta medida maximizó la franja en que los usuarios pueden ejercer su derecho a la PNM, fortaleciendo así su derecho a la libertad de elección y facilitando el pronto aprovechamiento de las características del servicio que influyeron en su decisión de migrar hacia un nuevo proveedor.

En segundo lugar, al establecer la obligación, a cargo de los PRSTM, de brindar atención física a los usuarios en ciudades capitales cuando no se alcancen o se excedan los valores objetivo de calidad de datos móviles 4G previstos en la regulación<sup>4</sup>, y de garantizar la atención física desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2024 en las ciudades capitales de Leticia, Puerto Carreño e Inírida<sup>5</sup>, se incentiva la mejora en la calidad de los servicios, y con ello, se contribuye a materializar el principio de calidad<sup>6</sup>, del cual se deriva el derecho de los usuarios a recibir los servicios que contrataron de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación. Así mismo, se garantizan los derechos de los usuarios a presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención.

En tercer lugar, mediante las obligaciones, a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), de **(i)** publicar e identificar en sus respectivas páginas web, y en el comparador de tarifas de que trata el numeral 2.1.7.2.6<sup>7</sup> del artículo 2.1.7.2 de la Resolución

<sup>2</sup> La Portabilidad Numérica Móvil hace referencia a la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

<sup>3</sup> Artículo 1 de la Resolución CRC 7285 de 2024

<sup>4</sup> Artículo 6 ibidem.

<sup>5</sup> Artículo 19 ibidem

<sup>6</sup> Artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>7</sup> A partir del 1 de agosto de 2024 la redacción del artículo 2.1.7.2.6 será la siguiente: "**2.1.7.2.6.** El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

- a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);
- b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);
- c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;
- d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;
- e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;
- f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;
- g) Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;
- h) Posibilidad al usuario de identificar las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, conocer los términos y condiciones de dichas promociones o planes y los requisitos que debe cumplir para acceder a estos;

CRC 5050 de 2016, todos los planes tarifarios y promociones que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios; y **(ii)** suscribir en ese tipo de planes y promociones a los usuarios que así lo soliciten, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones señaladas por el respectivo PRSTM para el acceso a tales planes y promociones<sup>8</sup>, se amplía el acceso de los usuarios a la información sobre la oferta tarifaria disponible y se crea el derecho de los usuarios de solicitar por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), la suscripción a las promociones o planes tarifarios de retención, recuperación y fidelización, ofertados por los operadores de servicios móviles, siempre y cuando cumplan previamente con los requisitos definidos por dichos operadores, lo cual, hace que puedan ejercer de forma más efectiva su derecho a la libre elección de operador y de plan tarifario.

Adicionalmente, la medida permite que los operadores cuenten con mayor y más oportuna información acerca de los planes tarifarios y promociones de los programas de fidelización, retención y recuperación ofertados por sus competidores, lo que les facilitará replicar y contestar estas ofertas en el corto plazo, generando condiciones para que puedan concurrir al mercado<sup>9</sup>. Al mismo tiempo, permitirá a competidores potenciales capturar la realidad comercial del mercado, de manera que puedan refinar su estrategia de entrada y adecuar sus planes de negocio para competir en el mercado.

En cuarto lugar, la aceleración de la senda de remuneración por el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN) para los servicios de voz, SMS y datos, cuando se haga uso de la red de los proveedores que ostenten posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles"<sup>10</sup> reduce el costo de RAN que pagan todos los PRSTM por el uso de la red del operador que ostente posición dominante, lo cual influye en su capacidad de competir libremente en el mercado.

Adicionalmente, la medida busca impulsar en mayor medida la competencia por servicios en los municipios donde los operadores con condición de dominancia cuenten con infraestructura propia, lo cual permitirá dinamizar la oferta comercial disponible para los usuarios en municipios en donde únicamente tiene presencia un operador o existe baja pluralidad de ofertas de servicios, de manera que puedan elegir y acceder a una mayor oferta tarifaria, a mejores precios.

Por otro lado, el reporte periódico de información sobre infraestructura pasiva de torres generará mayor transparencia para el mercado, y la obligación a cargo de los proveedores que ostenten posición dominante individual o conjunta en el mercado "Servicios Móviles" de publicar las

*i) Posibilidad al usuario de solicitar el acceso por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) a las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, siempre y cuando cumpla previamente con los requisitos definidos por dicho operador.*

*j). Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.*

*k) Posibilidad al usuario de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC en el sitio web [comparador.crcom.gov.co](http://comparador.crcom.gov.co).*

<sup>8</sup> Artículos 2, 3 y 4 de la Resolución CRC 7285 de 2024

<sup>9</sup> El derecho a concurrir al mercado o retirarse hace parte del núcleo esencial del derecho a la libertad de empresa previsto en el artículo 333 de la Constitución Política.

<sup>10</sup> Artículos 13 y 14 ibidem

condiciones de referencia de infraestructura pasiva de torres<sup>11</sup>, permitiría reducir las barreras de entrada en mercados locales al facilitar el acceso por parte de los PRSTM a infraestructura pasiva de terceros, y promover el despliegue y uso de elementos propios de "red activa"<sup>12</sup> mediante el uso de infraestructura soporte de otros proveedores. También, la medida propicia un uso eficiente de la infraestructura existente de torres para la prestación de servicios móviles, favorece la mejora de atributos de calidad del servicio móvil, como la cobertura o la capacidad y facilita la diversidad de ofertas en garantía de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, la modificación de la definición de "Operador Móvil Virtual" (OMV)<sup>13</sup> busca promover el desarrollo de los OMV de manera más flexible, de manera que puedan ejecutar su presupuesto de forma más eficiente y no necesariamente en redes a nivel nacional o en regiones específicas. Lo anterior, promueve la competencia basada en el despliegue de redes inalámbricas en aquellas regiones donde el OMV considera que puede ofrecer servicios con espectro radioeléctrico IMT y redes propias, e incentiva la competencia basada en diversidad de ofertas e innovación de servicios en beneficio de los usuarios, debido a las facilidades que obtiene el OMV al poder desplegar redes inalámbricas propias en aquellas regiones en donde decida obtener espectro radioeléctrico IMT, al tiempo que promueve la inversión.

Finalmente, las precisiones respecto a las obligaciones frente al acceso a la instalación esencial de RAN en zonas geográficas que no han sido solicitadas por el Proveedor de Red de Origen<sup>14</sup> y la actualización del listado de municipios con tarifa regulada de RAN<sup>15</sup>, facilita las condiciones para que los PRSTM puedan concurrir al mercado y ejecutar sus actividades económicas.

### Solicitud 3:

*"3. Frente a "libre competencia y la protección de los derechos de los usuarios. Así, conforme al primero de ellos, corresponde al Estado propiciar escenarios de libre y leal competencia "que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (...)" esto está en contra de la resolución 7007 de 2022, en la que esta comisión trabajó para desaparecer a los Operadores Móviles Virtuales, teniendo en cuenta este escenario, como va actuar esta Comisión para que este sector no desaparezca por sus arbitrarias resoluciones?"*

### Respuesta CRC

Es importante aclarar, en primer lugar, que en cumplimiento de su deber legal<sup>16</sup>, el ejercicio de la función regulatoria de la Comisión para la expedición de las resoluciones de carácter general como

<sup>11</sup> Artículo 15 ibidem

<sup>12</sup> El término "red activa" o "elementos activos" hace referencia a aquellos componentes o dispositivos que realizan funciones de procesamiento, enrutamiento o amplificación de la señal. Estos elementos son esenciales para el transporte y la gestión de la información a través de la red. En el contexto específico de la medida se refiere a antenas y estaciones Base, que corresponden a elementos activos que permiten la comunicación entre dispositivos móviles y la red.

<sup>13</sup> Artículo 1 de la Resolución CRC 7285 de 2024

<sup>14</sup> Artículos 11 y 12 ibidem

<sup>15</sup> Artículo 18 ibidem

<sup>16</sup> Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019

la Resolución CRC 7007 de 2022, observa los criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, entre ellos, la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN). Esta metodología, a través de un enfoque sistémico, permite evaluar de forma crítica los efectos positivos y negativos de la regulación propuesta y existente, y de alternativas no regulatorias, y corresponde a un proceso cíclico que consta de seis etapas, a saber: (i) identificación del problema a resolver, (ii) definición de objetivos de análisis; (iii) definición de alternativas regulatorias; (iv) evaluación y comparación de opciones; (v) adopción de la medida; y (vi) análisis de resultados actuales versus los resultados esperados a través de la evaluación ex post de las medidas. Es importante resaltar que en cada una de esas etapas las propuestas son sometidas a un proceso de consulta pública, y los comentarios y sugerencias recibidos son tenidos en cuenta en la elaboración de las medidas y en las que finalmente son adoptadas.

En este orden de ideas, es preciso señalar que el proyecto regulatorio que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 7007 de 2022 de ninguna manera persigue el propósito enunciado en su interrogante. Este proyecto partió de un problema identificado consistente en que *"Las condiciones de remuneración a nivel mayorista establecidas actualmente en la regulación no reflejan las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles"*, a partir del cual se definió como objetivo general del proyecto *"Revisar las condiciones de remuneración a nivel mayorista con el propósito de considerar las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles y su evolución tecnológica"*.

Como resultado de esa revisión y de los análisis desarrollados por la Comisión desde el año 2021, siguiendo procedimientos rigurosos como la metodología de AIN y los resultados del modelo de costos eficientes, en diciembre de 2022 se actualizaron los cargos de terminación mayorista, las tarifas de acceso a RAN y la tarifas de acceso en la modalidad OMV para lograr ese objetivo, luego de surtir un amplio proceso de consulta pública en diferentes espacios de discusión con el sector, recibiendo contribuciones que aportaron en la construcción final de las medidas, en apego a los principios de transparencia y participación.

Adicional a lo anterior, es importante recordar que toda la regulación que expide la CRC tiene como fin promover la competencia en los mercados de comunicaciones, promover la inversión, la calidad en los servicios y desarrollar los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, todo ello con el objetivo de maximizar el bienestar de los usuarios. Uno de esos principios corresponde al uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, que prevé la remuneración a costos eficientes del acceso a la infraestructura o a las redes de telecomunicaciones<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> El artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 establece **"ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. (...)** Son principios orientadores de la presente ley:  
(...)

**3. Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos.** El Estado fomentará el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios, siempre y cuando se remunere dicha infraestructura a costos de oportunidad, sea técnicamente factible, no degrade la calidad de servicio que el propietario de la red viene prestando a sus usuarios y a los terceros, no afecte la prestación de sus propios servicios y se cuente con suficiente infraestructura, teniendo en cuenta la factibilidad técnica y la remuneración a costos eficientes del acceso a dicha infraestructura. Para tal efecto, dentro del ámbito de sus



En ese sentido, con esta decisión regulatoria la CRC busca priorizar la libre negociación entre OMR y OMV, dando garantías a los operadores móviles virtuales respecto de los valores máximos que les podrían ser cobrados. Además, la CRC otorgó un plazo de un año para que los OMV y los OMR revisaran sus acuerdos, si así lo consideraban, para definir esquemas beneficiosos para ambos.

Finalmente, es relevante señalar que las medidas adoptadas por la Comisión no culminan con la expedición del acto administrativo, pues posteriormente debe surtir una fase de implementación y seguimiento, siguiendo el ciclo de la Política Regulatoria de la Comisión<sup>18</sup>, el cual se completa con la evaluación ex post. Con base en esos resultados se mantienen, actualizan o modifican las medidas regulatorias implementadas.

#### Solicitud 4:

*"4. ¿Considera esta comisión que hacer pública la infraestructura pasiva del operador dominante, disminuye su abuso y su posición de dominio? 5. ¿Considera esta comisión que esta medida es suficiente?"*

#### Respuesta CRC

Es necesario precisar que esta Comisión carece de competencia legal para establecer si un operador se encuentra o no abusando de su posición de dominio, pues corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en su calidad de Autoridad de Competencia, determinar y sancionar los casos de abuso de posición dominante, de conformidad con las conductas descritas en el artículo 50 del Decreto 2153 de 1992. Lo que sí corresponde a la CRC, según las funciones atribuidas a esta entidad por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, es promover y regular la libre competencia, prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas y prevenir el abuso de la posición dominante, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Ahora bien, en el marco del proyecto regulatorio *"Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles"*<sup>19</sup> que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 7285 de 2024, la CRC identificó un conjunto de situaciones problemáticas asociadas al problema general identificado de *"Ausencia de competencia efectiva en el mercado "Servicios Móviles"*, una de las cuales corresponde a las *"Diferencias en las economías de escala y de alcance entre los Operadores Móviles de Red, originadas por la disponibilidad de sitios para la instalación de infraestructura activa de redes móviles, que afecta la competencia basada en infraestructura en el mercado de servicios móviles"*. En el documento soporte del mencionado proyecto se explica en detalle esa situación, resaltando que la capacidad total de las redes de los OMR y su habilidad para gestionar el tráfico

---

*competencias, las entidades del orden nacional y territorial están obligadas a adoptar todas las medidas que sean necesarias para facilitar y garantizar el desarrollo de la infraestructura requerida, estableciendo las garantías y medidas necesarias que contribuyan en la prevención, cuidado y conservación para que no se deteriore el patrimonio público y el interés general."*

<sup>18</sup> CRC, 2022. Política de Mejora Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. [Documento en línea] Disponible en: [www.crc.com.co/sites/default/files/webcra/noticias/documentos/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf](http://www.crc.com.co/sites/default/files/webcra/noticias/documentos/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf)

<sup>19</sup> Todos los documentos del proyecto regulatorio *"Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles"* pueden ser consultados en el enlace: <https://www.crc.com.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17>

y proporcionar servicios de calidad, depende del despliegue de su red de acceso, el número de sectores de estación base y el espectro disponible en una determinada área geográfica. Y que la cobertura, determinada por la cantidad y diversidad de sitios geográficos, también es esencial para la disponibilidad de servicios móviles<sup>20</sup>.

Adicional a lo anterior, en el citado documento soporte se explicó cómo la disponibilidad de sitios también se traduce en mayores economías de alcance para los OMR. Esto se ha manifestado, por ejemplo, en la disponibilidad de facilidades pre-existentes (sitios y torres) para el despliegue de la red móvil 4G. Sobre este particular, en el referido documento soporte se indicó que *"tener sitios y torres disponibles facilita no sólo implantar en un mismo sitio diferentes tecnologías móviles, sino también un mayor potencial para incrementar la capacidad de la red móvil (mayor número de sectores para un área geográfica determinada) y para extender la cobertura de nuevas tecnologías aprovechando la existencia de sitios desplegados previamente. Esto ha sido relevante en el despliegue de redes 3G y 4G; y también lo será a futuro en el despliegue de redes 5G."*<sup>21</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la Resolución CRC 7285 de 2024 la Comisión estableció dos obligaciones, por un lado, un reporte de información de infraestructura pasiva de torres susceptible de compartición que deberán reportar todos los PRSTM, con el fin de generar mayor transparencia en el mercado. Y, por otro lado, la obligación, para los proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", de publicar en su página web las condiciones de acceso a infraestructura pasiva de torres según los parámetros definidos por la CRC y de incluirlas en su Oferta Básica de Interconexión (OBI), a fin de fomentar la compartición de infraestructura pasiva de torres, con el objetivo de mejorar la competencia y las economías de escala y alcance de los OMR.

En lo que respecta al efecto concreto esperado en el mercado con la obligación de reportar a la CRC la información de la infraestructura pasiva (torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales), la Comisión expresó que con esta medida se busca introducir transparencia en el mercado de infraestructura de torres. El objetivo es propiciar la compartición de esta infraestructura entre los PRSTM, y se espera que esta medida permita a los PRSTM conocer más opciones de sitios para la ampliación de la cobertura de sus redes móviles, facilitar la densificación de las futuras redes 5G y mejorar las economías de escala y de alcance. Además, desde allí se anticipó que la compartición de infraestructura contribuirá a impulsar la competencia basada en el despliegue de infraestructura activa, mejorando la calidad de los servicios y beneficiando a los usuarios finales.

Respecto al efecto de la obligación de publicación de las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva de los operadores con posición dominante individual o conjunta, la CRC identificó que *"coincide con el objetivo de proporcionar al mercado información acerca de la infraestructura mayorista de quien explota economías de escala y alcance gracias a su tamaño absoluto, sin incurrir en cargas adicionales para los demás operadores que no gozan de*

<sup>20</sup> CRC (2023). Documento soporte – Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles. Disponible en: <https://www.crc.com.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-17/Propuestas/Documento-soporte-revision-medidas-SM-091123.pdf>

<sup>21</sup> Ibid.

*la mencionada posición. Con esto, se busca mitigar los costos de transacción involucrados en el acceso a la infraestructura para los operadores que no ostentan posición dominante, a partir de facilitar el acceso a los sitios para hacer despliegue de infraestructura activa, de modo que estos agentes puedan mejorar su desempeño competitivo”<sup>22</sup>.*

Así las cosas, la Comisión concluyó que la medida diferencial se justifica, en tanto que esta tiende a lograr de manera más expedita la formalización de acuerdos de compartición para el acceso a la infraestructura soporte de quienes ostenten la condición de dominante en el mercado y a contrarrestar de manera efectiva los bajos incentivos a la compartición que puedan tener quienes tengan la condición de dominante en el mercado. En primer lugar, gracias a que de antemano los PRSTM interesados conocen las condiciones mínimas que gobiernan el acceso a dicha infraestructura soporte, lo que facilitaría la negociación de acuerdos sobre la base de condiciones que han sido aprobadas previamente por el regulador. Y, en segundo lugar, en razón a que la transparencia en cuanto a las condiciones de acceso a la infraestructura de quienes ostenten la posición dominante en el mercado facilita el control ex post del cumplimiento de dichas condiciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante señalar que las medidas adoptadas por la CRC en la Resolución CRC 7285 de 2024, incluyendo las relacionadas con la infraestructura pasiva, tienen como objetivo contribuir a la promoción de una mayor competencia en el mercado “Servicios Móviles” en beneficio de los usuarios de estos servicios y no “disminuir el abuso de posición dominante”, como lo plantea en su pregunta, toda vez que, como se indicó previamente, no se encuentra dentro de las facultades de la CRC tal función, la cual corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicional a lo anterior, es relevante mencionar que la CRC reconoció la importancia de continuar monitoreando durante el año 2024 el comportamiento del mercado bajo análisis y de proponer medidas regulatorias adicionales que contribuyan a mitigar las problemáticas asociadas a la ausencia de competencia efectiva en el mercado “Servicios Móviles”, tal y como fue establecido en la Agenda Regulatoria 2024-2025<sup>23</sup>.

## Solicitud 5:

*“6. ¿Como considera esta Comisión que los Operadores Móviles virtuales crezcan en un mercado tan competido y depredado por los Operadores de Red, si la resolución 7007, establece un techo en tarifas que será aprovechado por los operadores de Red? Ahora bien, si todos los Operadores van a vender el mismo servicio de Datos, pero con una diferencia significativas (sic) en costos entre OMR y OMV, ¿a quién le van a comprar? ¿Es decir, el OMR venderá su MB a 1 Peso, pero el OMV tendrá que venderlo a 4, a quien cree esta Comisión que le van a comprar?”*

## Respuesta CRC

<sup>22</sup> CRC (2023). Documento de respuesta a comentarios - Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles. Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/es/biblioteca-virtual/documento-respuesta-revision-medidas-regulatorias-aplicables-servicios-moviles>

<sup>23</sup> Agenda Regulatoria CRC 2024-2025. Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-1>



Como se indicó en la respuesta a la solicitud No. 3, es de indicar que las medidas implementadas a través de la Resolución CRC 7007 de 2022, fueron resultado de los análisis desarrollados y discusiones sectoriales adelantadas en el marco del proyecto regulatorio "*Revisión de los esquemas de remuneración móvil*"<sup>24</sup> que adelantó esta Comisión como parte de la Agenda Regulatoria 2021 – 2022.

En dicho proyecto se identificó, en julio de 2021, que las "*condiciones de remuneración a nivel mayorista establecidas actualmente en la regulación no reflejan las actuales dinámicas de los mercados de servicios móviles*", de la cual se desprendían las consecuencias asociadas a la incompatibilidad entre las dinámicas de los mercados de servicios móviles y las condiciones de remuneración mayoristas vigentes.

Dentro de esas consecuencias se identificó la problemática relacionada con los precios mayoristas regulados para la remuneración de las redes móviles y el limitado desarrollo de los modelos de negocio de Operación Móvil Virtual, problemas que demandaban intervención regulatoria y no podían ser solucionados con la normativa vigente y el estado de competencia, según fue medido luego de la valoración de alternativas regulatorias que se presentaron al sector con la publicación del "Documento de Alternativas Regulatorias"<sup>25</sup>, el cual incluía la opción de no intervención o Statu quo. La evaluación de alternativas implicó descartar el Statu quo y optar por las intervenciones regulatorias propuestas dentro del proyecto evidenciando que la inacción regulatoria implicaría la profundización de las problemáticas delimitadas.

Es importante tener en cuenta que las principales motivaciones para que un OMR esté dispuesto a alojar en sus redes a un OMV son la creación, captura y protección del valor para el OMR, lo que quiere decir que los OMR esperan que los OMV ofrezcan servicios innovadores para el mercado doméstico (que no estén dentro del portafolio del OMR)<sup>26</sup>, que se enfoquen en segmentos en los que la marca del OMR posiblemente no encaja y donde otro OMR es relativamente más fuerte<sup>27</sup>.

Bajo este contexto, en desarrollo de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, la CRC identificó la pertinencia de establecer un tope tarifario en la remuneración del acceso OMV, buscando una mayor libertad de negociación entre las partes y a su vez, remunerar las redes de los OMR de acuerdo con los principios regulatorios y legales aplicables. Adicionalmente, la Comisión señaló que esta disposición entraría en vigor en enero de 2024, para que los operadores dispusieran de suficiente tiempo suficiente para adaptarse al cambio regulatorio.

De acuerdo con lo expuesto, se espera una evolución en los modelos de negocio de los OMV, en los que se innove y desarrollen estrategias que generen valor al OMR y al OMV, lo que

<sup>24</sup> Información del proyecto disponible en: <https://www.crccom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-2>

<sup>25</sup> Disponible para consulta en: [https://www.crccom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-32/Propuestas/alternativas\\_rmmvm\\_vpublicado\\_0.pdf](https://www.crccom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-32/Propuestas/alternativas_rmmvm_vpublicado_0.pdf)

<sup>26</sup> Si bien las ofertas de servicios mayorista de acceso OMV típicamente incluyen servicios tradicionales de voz y datos, los modelos de negocio han evolucionado para incluir dentro de sus estrategias, modelos como B2B (Business to Business), por ejemplo M2M (Machine to Machine), banca móvil, industrias de salud, moda, automotriz, etc.

<sup>27</sup> CRC (2015). Revisión marco regulatorio para OMV – documento amarillo. Pag 14. Disponible en: [https://www.crccom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/5000-1-08/Propuestas/doc\\_amarillo\\_omv.pdf](https://www.crccom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/5000-1-08/Propuestas/doc_amarillo_omv.pdf)

efectivamente incentiva la negociación entre las partes y facilita acuerdos mayoristas con valores de remuneración posiblemente inferiores a los valores tope establecidos en la regulación.

## Solicitud 6:

*"De acuerdo con el cambio en esta resolución, tengo los siguientes comentarios:*

*1. Cambio de franja horaria para el proceso de portabilidad: si actualmente todos los días se procesan portabilidad, porque se amplía a franja horaria hasta los fines de semana, esto quiere decir:*

- que todos los días se tendrán portabilidades?*
- Que, si un usuario solicita la portación el domingo antes de las 4pm, y el lunes es festivo, ¿esta portabilidad quedará para el lunes festivo?*
- Cuando la comisión indica en el documento soporte que "Según el resultado de la evaluación de las cuatro alternativas regulatorias en función de cada uno de los subcriterios establecidos, la alternativa 3 corresponde a la más adecuada, dado que obtuvo el mayor puntaje o participación (35.61%). Esta alternativa propone el establecimiento de una franja para el trámite de portación comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m., de lunes a domingo, incluyendo días festivos."*
  - Ese 35.61% de participación a quienes corresponde? ¿Lo anterior teniendo en cuenta que 9 OMV manifestaron su inconformidad con cambiar la franja horaria?*
  - Entregar los soportes de participación que dio lugar a este Porcentaje"*

## Respuesta CRC

En primer lugar, debe aclararse que la modificación introducida mediante la Resolución CRC 7285 de 2024 en lo que tiene que ver con los plazos para efectuar trámites de Portabilidad Numérica Móvil involucra esencialmente dos aspectos: i) cambiar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" por el término "FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL", en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, y ii) modificar el artículo 2.1.17.3 de la citada resolución, a efectos de considerar como una franja horaria para la Portabilidad, cualquier día de la semana —de lunes a domingo, incluyendo días festivos— en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m. Es importante tener en cuenta que la modificación acá descrita es aplicable desde el 1º de mayo de 2024, dado que se consideró necesario establecer un plazo de implementación que permitiera a los PRSTM efectuar adecuaciones en sus sistemas y plataformas. Ello quiere decir que, con la norma vigente actualmente, los trámites de Portabilidad Numérica Móvil pueden ser solicitados por los usuarios en los días hábiles, en el horario comprendido entre las 8:00 am y las 3:00 pm.

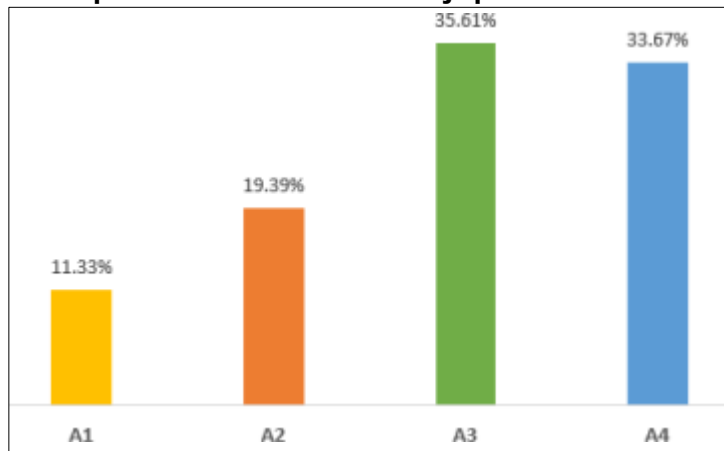
En tal sentido, le asiste la razón al peticionario cuando señala que, con la modificación realizada, se tendrán trámites de Portabilidad Numérica Móvil todos los días, y que si un usuario solicita la portación el domingo antes de las 4:00 pm y el lunes es festivo, la portabilidad deberá efectuarse en dicho día, pues el artículo 2.1.17.3 establece que, si el usuario presenta la solicitud de portación

dentro de la franja horaria (8 a.m., a 4 p.m., de lunes a domingo incluyendo los días festivos), su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día calendario siguiente.

Finalmente, sobre la consulta del peticionario de la "participación" a la que se hace referencia en el documento de respuestas a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 7285 de 2024, se aclara que se trata del resultado de la evaluación de las alternativas regulatorias analizadas, y se distribuye así:

- **Alternativa 1:** Mantener la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" contenida actualmente en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 según la cual corresponde al "Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 3:00:00 p.m., de lunes a viernes, sin incluir festivos.", que obtuvo un puntaje final de 11,33%.
- **Alternativa 2:** Modificar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el fin de que contemple el período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m., de lunes a sábados, sin incluir festivos, que obtuvo un puntaje final de 19,39%.
- **Alternativa 3:** Modificar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 en sentido que contemple el período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m., de lunes a domingo, incluyendo días festivos, que obtuvo un puntaje final de 35,61%.
- **Alternativa 4:** Modificar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 en sentido que contemple el período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 6:00:00 p.m., de lunes a domingo, incluyendo días festivos, que obtuvo un puntaje final de 33,67%.

**Ilustración 1. Resultados de la evaluación: Ampliación de la franja horaria para el trámite de la portabilidad numérica. Puntaje por alternativa**



**Fuente:** Documento de respuestas a comentarios del proyecto "REVISIÓN DE MEDIDAS REGULATORIAS APLICABLES A SERVICIOS MÓVILES"<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/documento-respuesta-revision-medidas-regulatorias-aplicables-servicios-moviles>

Dicha participación o puntaje para cada alternativa es el resultado de la aplicación del Análisis Multicriterio<sup>29</sup> para el caso concreto, y la descripción correspondiente se encuentra en el documento de respuestas a comentarios del proyecto "REVISIÓN DE MEDIDAS REGULATORIAS APLICABLES A SERVICIOS MÓVILES"<sup>30</sup>. Se aclara entonces que la referencia a "participación" de 35,61% en dicho documento, cuando se describe la alternativa ganadora, no tiene que ver con participación de empresas u otros agentes.

## Solicitud 7:

"2. En el caso del concepto de OMR: ¿si en una Zona no ofrece servicios Movil (sic) que condición tendrá?, 3. ¿si en una zona ofrece servicios Fijos haciendo uso del espectro, que condición tendrá?, 4. ¿si en una zona ofrece servicios Móviles haciendo uso del espectro, que condición tendrá?"

## Respuesta CRC

Para dar respuesta a este grupo de preguntas, inicialmente e importante recordar que mediante el artículo 1 de la Resolución CRC 7285 de 2024 fue modificada la definición de OMR contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

*"OPERADOR MÓVIL DE RED (OMR): Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que cuenta con permiso para el uso del espectro radioeléctrico para IMT y con una red de la que puede hacer uso otro PRST o un OMV.*

*Para efectos de la aplicación de lo previsto en la presente resolución, el PRST ostentará la condición de OMR exclusivamente en el ámbito geográfico en el que cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico para IMT y lo utilice para proveer servicios de comunicaciones móviles.* (subrayado fuera de texto)

Las palabras subrayadas en la anterior definición corresponden a los nuevos textos que fueron incorporados a través de la modificación realizada por la mencionada Resolución CRC 7285 de 2024.

A partir de lo expuesto es posible precisar que la condición de OMR depende (i) del ámbito geográfico para el cual tiene el permiso de uso de espectro IMT, que puede ser nacional o regional<sup>31</sup>, y (ii) de que efectivamente el operador haga uso de ese espectro para prestar servicios de comunicaciones móviles al público.

<sup>29</sup> La Política de Mejora Regulatoria de la CRC incluye una descripción de las diferentes metodologías de Análisis de Impacto Normativo, entre ellas el Multicriterio. Disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/mejora-regulatoria>

<sup>30</sup> *Ibidem*.

<sup>31</sup> La asignación de permisos de espectro IMT con ámbito regional fue planteada por el MINTIC a través del documento "Plan de Acción Proceso de Selección Objetiva: Camino para la Oportuna Masificación de 5G" que fue publicado en diciembre de 2022. Adicionalmente, fue anunciada en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 y en la publicación del primer borrador de la resolución que definió los requisitos de participación, condiciones y procedimiento del proceso de subasta para otorgar permisos de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios móviles, incluida la tecnología 5G, en las bandas de 700 MHz, 1.900 MHz, AWS extendida (AWS-3), 2.500 MHz y 3.500 MHz.

En ese sentido, si el operador cuenta con permiso de uso de espectro IMT a nivel nacional y efectivamente lo utiliza para prestar servicios móviles al público, así tenga desplegada red en una limitada zona del territorio nacional o provea los servicios móviles de manera exclusiva en una determinada zona, este operador ostenta la condición de OMR. De igual manera, en el caso de que el operador cuente con permiso de espectro IMT a nivel regional y lo utilice para prestar servicios de comunicaciones móviles al público, ostenta la condición de OMR en esa región.

Ahora bien, en el caso que un operador cuente con permiso de IMT a nivel nacional o regional, pero no ofrezca servicios de comunicaciones móviles al público, sino que utilice ese espectro para proveer servicios fijos, ese operador no ostenta la condición de OMR para efectos de la aplicación de lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2026.

### Solicitud 7:

*"5. Artículo 5. El envío de la Sim card dentro de los 3 días va en contra del régimen postal, indicar como la misma Comisión crea normas que se pisan entre sí. Ya que el tiempo mínimo de entrega postal es de 5 días, por favor aclarar."*

### Respuesta CRC

Como punto de partida, es importante tener en cuenta que la Resolución CRC 5050 de 2016 establece condiciones asociadas a los tiempos de entrega en servicios postales, tanto para el Servicio de Mensajería Expresa<sup>32</sup>, como para Otros Servicios Postales<sup>33</sup> y también para aquellos que corresponden al Servicio Postal Universal (SPU)<sup>34</sup>. Así, en mensajería expresa se tienen tiempos de entrega que van desde los 2 hasta los 6 días hábiles con metas de entre 93% y 95%, para otros servicios postales -que no hacen parte del SPU- se definieron tiempos de entrega que oscilan entre los 3 y los 12 días hábiles con metas de entre 93% y 95%, y para el SPU se tienen igualmente tiempos de entrega de entre 3 y 12 días hábiles con metas de entre 92% y 98%<sup>35</sup>.

Por su parte, el artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 "PROCESO DE PORTACIÓN" establece que el tiempo que dure cada una de las etapas asociadas a dicho proceso<sup>36</sup> será acordado por los PRSTM directamente, de tal forma que se dé cumplimiento al término máximo dispuesto en el artículo 2.1.17.3., el cual señala que, si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, y que en ese caso, el tiempo entre la

<sup>32</sup> Artículo 5.4.2.2.

<sup>33</sup> Artículo 5.4.3.1.

<sup>34</sup> Artículo 5.5.2.4.

<sup>35</sup> El documento de respuestas a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 6128 de 2020 incluye una explicación de la manera de calcular los tiempos de entrega en el SPU (página 30). Disponible en [https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Revisi%C3%B3n%20de%20criterios%20para%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20Servicio%20Postal%20Universal%20-%20SPU/documento\\_de\\_respuestas\\_a\\_comentarios\\_v2.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Revisi%C3%B3n%20de%20criterios%20para%20la%20prestaci%C3%B3n%20del%20Servicio%20Postal%20Universal%20-%20SPU/documento_de_respuestas_a_comentarios_v2.pdf)

<sup>36</sup> El citado artículo señala que el Proceso de Portación incluye las siguientes etapas: (i) Generación del NIP de Confirmación, (ii) Solicitud de Portación, (iii) Verificación de la Solicitud por parte del ABD, (iv) Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Portación por parte del Proveedor Donante, (v) Planeación de la Ventana de Cambio, y (vi) Activación del Número Portado.



presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles, luego de lo cual procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 de la misma norma.

Debe aclararse que lo anterior no fue objeto de modificación en desarrollo del proyecto regulatorio que se describe en la presente comunicación, pues como se explicó previamente, la modificación introducida tiene que ver con la ampliación de la franja horaria para llevar a cabo el trámite, que a partir del 1º de mayo de 2024 podrá realizarse cualquier día calendario de la semana, entre las 8:00 a. m. y las a 4:00 p. m. (de lunes a domingo incluyendo los días festivos). Asimismo, vale la pena mencionar que el documento soporte<sup>37</sup> de la propuesta regulatoria que tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023<sup>38</sup>, explicó que el plazo de 3 días se incluyó al reconocer el tiempo adicional que se requiere para que el usuario reciba la SIM card y que este tiempo no está bajo el control total del operador, principalmente en zonas apartadas.

De la explicación anterior se desprende que: **i)** el tiempo mínimo de entrega en servicios postales no es únicamente de 5 días como lo afirma el peticionario, sino que tiene plazos y metas de cumplimiento diferenciales según las características de los municipios y del servicio postal, y **ii)** que el tiempo de 3 días para que el usuario reciba la SIM card no necesariamente debe coincidir con estos tiempos en servicios postales, pues se busca incentivar la entrega expedita de dicho elemento al usuario para que pueda iniciar el disfrute de los servicios móviles, para efectos de lo cual el PRSTM debe hacer uso de los mecanismos que considere necesarios<sup>39</sup> para lograrlo y que, en todo caso, si éste es superado, el operador deberá efectuar la compensación por falta de disponibilidad del servicio.

## Solicitud 8:

*"6. En cuanto al formato 1.9 de ofertas empaquetadas, no son claras las descripciones y deja abierta la posibilidad a múltiples interpretaciones, por lo que se solicita aclarar:*

- *¿Que son accesos móviles? ¿Y en este caso que se debe reportar?*
  - *¿Quién es el operador que realiza el reporte ante el ministerio el operador móvil o el de fijo?*
  - *¿Qué es la cantidad de accesos de líneas o accesos fijos?*
  - *Basado en el siguiente texto "Se deben reportar la cantidad de líneas o accesos que se encontraban activos o conectados al último día del trimestre, y solamente aquellas líneas o accesos móviles cuyo titular es una persona natural, así como también aquellas líneas o accesos fijos que pertenecen al segmento residencial." Esto quiere decir que, si una línea (sic) tuvo en 1 mes del trimestre un beneficio por tener el servicio móvil, no se reporta?*
- 7. ¿Que considera esta comisión acceso fijo mixto?*

<sup>37</sup> Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-8/Propuestas/documento-soporte-pnm-y-rne.pdf>

<sup>38</sup> "Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

<sup>39</sup> Por ejemplo, es usual que los PRSTM cuenten con SIM card en Centros de Distribución Regionales y que su envío a los usuarios en algunas zonas del país se origine desde ellos, con lo cual se acortan los tiempos de entrega.

8. *¿Que considera esta comisión acceso móvil mixto?"*

**Respuesta CRC**

En primer lugar le aclaramos que las definiciones establecidas en el Formato T.1.9 "OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES" establecido mediante la Resolución CRC 7285 de 2024 parten de aquellas establecidas en los Formatos T.1.3 "LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS" y T.1.4 "LÍNEAS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS MÓVILES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS" en virtud de que los accesos que se deben reportar en el nuevo formato son un segmento de los reportados en los formatos T.1.3 y T.1.4.

Con el fin de orientar las respuestas a sus cuestionamientos sobre la materia es de resaltar que el Formato T.1.9 presenta previo a la descripción de los campos que lo componen la información relacionada con la periodicidad, contenido, sujetos obligados a reportar y descripción de la información a reportar.

*"FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES.*

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Trimestral.*

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

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles que también provean servicios fijos o que realicen alianzas o acuerdos con proveedores de servicios fijos para ofrecer ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles en los que se otorgan beneficios al usuario por tener contratados servicios fijos y móviles a través de uno o varios contratos.*

*Se debe reportar (i) la cantidad de líneas o accesos móviles que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios fijos con el operador que realiza el reporte o con otros PRST de servicios fijos y (ii) la cantidad de accesos de líneas o accesos fijos, propios o de otros PRST, que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios móviles con el operador que realiza el reporte.*

*Se deben reportar la cantidad de líneas o accesos que se encontraban activos o conectados al último día del trimestre, y solamente aquellas líneas o accesos móviles cuyo titular es una persona natural, así como también aquellas líneas o accesos fijos que pertenecen al segmento residencial.*

*La información se debe discriminar por municipio, según lo señalado en el campo 3 y debe estar discriminada de acuerdo con las posibles combinaciones de servicios móviles y fijos que se señalan en los campos 4 y 5.*

(...)”

Ahora bien, frente a sus cuestionamientos puntuales sobre que son los accesos móviles y que se debe reportar se aclara que los accesos móviles corresponden a las líneas o accesos móviles que hagan uso de los servicios de voz y datos móviles, de manera conjunta o individual, sin importar la modalidad de contratación. De manera similar, los accesos fijos corresponden a las líneas o accesos fijos del segmento residencial que hagan uso de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo, de manera conjunta o individual. Es de resaltar que estas definiciones son congruentes con las definiciones de los Formatos T.1.3 y T.1.4.

En relación con el cuestionamiento de quien es el operador que debe realizar el reporte del Formato T.1.9, la norma indica claramente que este reporte debe ser realizado por el operador móvil cuando este también provea servicios fijos o realice alianzas o acuerdos para la prestación de los servicios. Esto se indica en el mismo Formato T.1.9

En relación con el cuestionamiento de si se debe reportar una línea tuvo en 1 mes del trimestre un beneficio por tener el servicio móvil, le aclaramos que se deben reportar las líneas que al último día del trimestre cumplan con la descripción del campo. Es decir, en caso de que al cierre del trimestre la línea o acceso a reportar no cuente con los beneficios descritos en la norma no debe ser reportada, aun cuando en alguno de los meses del trimestre si haya disfrutado de dichos beneficios.

Finalmente, en cuanto a qué se entiende por un acceso móvil mixto este corresponde a una línea o acceso móvil perteneciente a una persona natural que tiene algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios fijos con el operador que realiza el reporte o con otros PRST de servicios fijos. Mientras que un acceso fijo mixto corresponde a una línea o acceso fijo residencial, propios o de otros PRST, que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios móviles con el operador que realiza el reporte. Es decir, los accesos mixtos corresponden a cualquier acceso residencial o de personas naturales que recibe cualquier tipo de beneficio por tener contratado al menos un servicio adicional (fijo para los accesos móviles y móvil para los accesos fijos) con el mismo operador o con otro operador con el que se haya pactado una alianza o acuerdo para la obtención de estos beneficios.

Cabe precisar que en el caso de planes tarifarios en los que se empaquetan servicios fijos y móviles, se entiende que tanto los accesos fijos como los accesos móviles que están vinculados a tales planes se benefician de la tarifa del paquete de servicios, por tanto, esos accesos deben ser reportados en los campos 6 y 7 del Formato T.1.9, según corresponda. De igual manera a continuación se muestran las especificaciones de los accesos mixtos establecidas en el formato en cuestión.

"(...)

**6. Accesos móviles mixtos:** Cantidad de líneas o accesos móviles que hagan uso de los servicios de voz y datos móviles, de manera conjunta o individual, sin importar la modalidad de contratación y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados

*un servicio o paquete de servicios fijos (telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo) en el segmento residencial con el operador o con otro PRST de servicios fijos.*

*Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos móviles que se encontraban activos al último día del trimestre a reportar y cuyo titular es una persona natural. En este caso el municipio corresponde a aquel en el que se proveen los servicios fijos en el segmento residencial vinculados o contratados con los servicios móviles.*

**7. Accesos fijos mixtos:** *Cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que hagan uso de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo, de manera conjunta o individual, y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios móviles (voz y/o datos) con el operador y cuyo titular es una persona natural.*

*Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que se encontraban conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando y aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión).*

*En caso de proveer servicios fijos empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo."*

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud.

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.03.15 12:25:33 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Lizzett Grimaldo/Lorena Vivas/Carlos Ruíz/Guillermo Velásquez/Víctor Baldrich  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto