

Rad. 2024803424
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC Radicación: 2024509706 Fecha: 17/04/2024 11:31:16 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA



REF: Respuesta a su derecho de petición con radicado No. 2024803424

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC acusa recibo de su comunicación radicada en esta entidad bajo el No. 2024803424, mediante la cual plantea unos interrogantes relacionados con el despliegue de redes y el acceso a los servicios de comunicaciones móviles.

En primer lugar, es de señalar que los interrogantes contenidos en los numerales 3, 4 y 6 de su escrito corresponden a asuntos que exceden las competencias de la CRC, toda vez que la Ley 1341 de 2009, modificada mediante la Ley 1978 de 2019, no otorga alguna facultad a esta Comisión para conocer de aspectos relativos a las operaciones de integración empresarial o con la verificación del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la asignación de espectro radioeléctrico, actividades que se encuentran en cabeza la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), respectivamente. En tal sentido, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) se da traslado de las preguntas mencionadas a la SIC y al MinTIC, para que pueda aportar las respuestas correspondientes en el marco de sus competencias¹.

Precisado lo anterior, a continuación, se dará respuesta a los interrogantes previstos en los numerales 1, 2 y 5 en el orden en que fueron planteados en su comunicación.

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.

¹ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)

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:

Solicitud 1:

"1. ¿Qué han hecho para que los operadores móviles reduzcan la brecha en despliegue de la red 4G con el operador "dominante" cómo lo llaman? Si está (sic) estaba a 5 años han pasado 10 años y ustedes imponen reglas para desincentivar la inversión."

Respuesta CRC

Acorde con el mandado legal establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ha formulado y expedido disposiciones regulatorias con el fin de promover el despliegue de infraestructura de redes móviles, así como la migración tecnológica hacia la tecnología 4G, que aplican a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles; entre las medidas adoptadas se encuentran los siguientes:

- (i) **Revisión de las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN)**, la cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 6298 de 2021², con la que se modificó la manera como debe darse la remuneración por el acceso a la instalación esencial de RAN, optimizando su uso como instalación esencial y buscando promover de manera simultánea el despliegue de infraestructura y el aprovechamiento de la infraestructura existente.
- (ii) **Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión**, la cual finalizó con la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022³ con la que esta Comisión actualizó el marco regulatorio en Colombia en materia de interconexión y acceso, generando beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, recogiendo la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoyando la transición tecnológica.
- (iii) **Revisión de los esquemas mayoristas de remuneración móvil**, la cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 7007 de 2022⁴, con la cual se actualizaron las condiciones de remuneración mayorista del interconexión y acceso a redes móviles de acuerdo con las nuevas realidades tecnológicas del mercado, el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y la aplicación del derecho de la competencia.
- (iv) **Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones**. A través de este proyecto se desarrolló la línea de estudios en materia de compartición de infraestructura pasiva en Colombia, el cual en su primera fase permitió la expedición de la Resolución CRC 5890 de 2020⁵, mediante la cual se

² Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006298%20RAN.pdf>

³ Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006522.pdf>

⁴ Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/00007007.pdf>

⁵ Disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5890_2020.htm

modificaron las condiciones de acceso, uso y remuneración para la utilización de la infraestructura del sector de energía eléctrica en el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones en dos puntos fundamentales: El esquema de definición de la contraprestación económica para la compartición⁶, y la inclusión de un procedimiento de desmonte por impagos⁷.

Posteriormente, como resultado de la segunda fase del proyecto, fue expedida la Resolución CRC 7120 de 2023⁸, con la que se facilita la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones a partir del uso de infraestructura de otros sectores como son las canalizaciones y el espacio en estaciones de sistemas de transporte masivo, los postes y canalizaciones de las carreteras, los postes de alumbrado público, los semáforos y los paraderos de sistemas de transporte. Adicionalmente, se actualizaron las tarifas de arrendamiento por el uso de los postes y ductos de energía y de telecomunicaciones que sirven de soporte para la instalación de redes de telecomunicaciones, con una reducción inicial del 77% en la remuneración de la infraestructura soporte de telecomunicaciones.

- (v) **Modificación de las condiciones de aplicación de la tarifa regulada de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional (RAN) en los servicios de voz y datos para los PRST móviles establecidos:** A través de la Resolución CRC 7285 de 2024 se estableció una medida que busca reducir el costo de RAN que pagan todos los PRST móviles por el uso de la red de los operadores que de manera individual o conjunta ostenten posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles". La red del operador u operadores con posición dominante será remunerada con el valor ubicado al final de la senda de valores regulados de RAN, es decir, que en el año 2024, el uso de RAN en la red del proveedor dominante se pagará a valor equivalente de \$3,51 por minuto para el servicios de voz y de \$3,19 por Megabyte para el servicio de datos, mientras que el uso de RAN en la red de los demás operadores será remunerado a un valor equivalente de \$5,56 por minuto para el servicio de voz y de \$6,80 por megabyte para el servicio de datos. Con esta medida se espera dinamizar la competencia por servicios en municipios donde no es eficiente contar con varias redes.
- (vi) **Obligaciones relacionadas con la infraestructura pasiva de torres:** Mediante la Resolución 7285 de 2024, la CRC estableció las siguientes medidas: 1) Obligación de reportar información a la CRC sobre infraestructura pasiva de torres: de la cual tengan la propiedad, posesión o tenencia (espacio en torre, espacio en piso y servicios adicionales) que empleen para la provisión de servicios de telecomunicaciones, información que los demás operadores podrán consultar para que puedan adelantar, de buena fe, negociaciones para su compartición. Y 2) Cuando se trate del proveedor o proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", estos deberán disponer de una Oferta de

⁶ Esquema según el cual, el valor debe resultar de la libre negociación entre los propietarios de la infraestructura y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que soliciten el acceso a postes y ductos, estando la misma sujeta en todo caso a los topes establecidos en la regulación aplicable. En caso de no alcanzarse mutuo acuerdo entre las partes, se deberán aplicar directamente los topes tarifarios definidos en la regulación general.

⁷ En virtud del cual se otorga la posibilidad al titular de la infraestructura de suspender el acceso y proceder al retiro de elementos por la no transferencia oportuna de pagos del PRST, previo agotamiento de los plazos previstos en la regulación.

⁸ Disponible en: <https://www.crc.com.co/sites/default/files/normatividad/00007120.pdf>

Referencia para la compartición de infraestructura pasiva (que abarque el espacio en torre, espacio en piso y servicios adicionales), la cual estará sujeta a la aprobación de la CRC.

Con estas medidas se pretende reducir los costos de transacción en la materialización de los acuerdos de compartición de infraestructura y se promueve la masificación de la tecnología 5G.

De esta manera, la Comisión en ejercicio de las funciones encomendadas por la ley, ha tomado durante los últimos años decisiones dirigidas a promover el despliegue de infraestructura de redes móviles y la transición tecnológica.

Solicitud 2:

"2. ¿Por qué desincentivar a los operadores a invertir poniendo reglas que hacen que nunca lleven su cobertura?"

Respuesta CRC

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, dentro de las facultades de la CRC se encuentran promover la competencia en los mercados de comunicaciones, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, garantizar la protección de los derechos de los usuarios, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, garantizando la remuneración de los costos eficientes de la infraestructura y los incentivos adecuados a la inversión; 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.

En ese sentido, tanto la promoción de la competencia por infraestructura -en aquellos sitios donde existen las condiciones para que se den despliegues de red de los PRSTM asignatarios de espectro para IMT- como la promoción de la competencia por servicios -en aquellos municipios donde se identifican condiciones económicas, demográficas o geográficas que impiden una competencia efectiva por infraestructura-, corresponden a ejes de alta relevancia en el diseño de la regulación.

Es claro entonces que uno de los mecanismos utilizados para promocionar la competencia por servicios ha sido la definición de una tarifa regulada de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional en el servicio de voz, SMS y datos para los proveedores establecidos en los municipios que han sido actualizados en la Resolución CRC 7285 de 2024. Actualmente son 460 municipios que se encuentran listados en el Anexo 4.8 del Título ANEXOS TÍTULO IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En los demás municipios del país, si bien todos los Operadores Móviles de Red tienen el derecho a solicitar el acceso a la instalación esencial de RAN, este no se da mediante tarifa regulada -excepto para operadores que tienen acceso a espectro IMT por primera vez-, de manera que la señal

regulatoria apunta claramente a que se espera que se dé una competencia por infraestructura en esos municipios.

A manera de referencia, según lo explica Cullen International, el Roaming Nacional ha sido utilizado en muchos países para facilitar la entrada al mercado de nuevos operadores, fomentar la cobertura en zonas de baja densidad poblacional o evitar la duplicación de infraestructura activa en sitios de baja densidad de tráfico.

De lo anterior se deduce que la CRC tiene la competencia de, entre otras cosas, desarrollar un régimen eficiente de comercialización de redes y servicios de telecomunicaciones que promueva la inversión en infraestructura. Frente a lo cual es pertinente reiterar que la Comisión, en cumplimiento de sus funciones de promover la competencia y la eficiencia en los mercados de comunicaciones y la inversión en despliegue de infraestructura, ha desarrollado diferentes proyectos e implementado medidas regulatorias, que fueron explicados en la respuesta a la pregunta 1 de este documento. Estos proyectos son: **i)** revisión de las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional; **ii)** revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión; **iii)** revisión de los esquemas mayoristas de remuneración móvil; **iv)** compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones; **v)** Modificación de las condiciones de aplicación de la tarifa regulada de remuneración, y **vi)** Obligaciones relacionadas con la infraestructura pasiva de torres.

Solicitud 3:

"5. Sí (sic) tengo este tipo de cobertura (ver imagen) quiere decir que el operador si tiene cobertura y no me deja conectar al roaming nacional. ¿Les parece bien que pague sin tener un servicio y además que ustedes pongan normas para que no mejoren ese servicio?"

Respuesta CRC

Con relación a la cobertura de los servicios móviles, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1.3.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles tienen la obligación de poner a disposición del público mapas de cobertura que reflejen las áreas geográficas y carreteras en las cuales el proveedor presta el servicio, los cuales podrán ser consultados en su página Web por parte de cualquier interesado. Así mismo, el artículo 2.1.3.4. de la misma resolución establece que "El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web [...] Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato, a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el usuario".

En virtud de lo establecido en el artículo citado, en caso de que el usuario no cuente con acceso a los servicios móviles contratados en zonas en las cuales de acuerdo con los mapas de cobertura

publicados por los operadores muestren que sí hay cobertura, podrá solicitar ante el operador móvil respectivo la formalización de la terminación del contrato y la devolución de los pagos realizados.

En cuanto a la mejora en la provisión de los servicios móviles, la CRC, en el marco de sus competencias, ha expedido diferentes medidas a través de las cuales busca promover la mejora en factores clave como la calidad en la prestación de estos servicios y la ampliación de la cobertura, tales como:

- i. **Digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de Comunicaciones.** A través de la Resolución CRC 6242 de 2021⁹ se establecieron medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, esto con el fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y permitir a las empresas prestadoras de los servicios diferenciarse entre ellas a través de un elemento dinamizador de la competencia distinto al precio o la calidad del servicio, esto es, la calidad en la atención al usuario mediante el aprovechamiento de las TIC.
- ii. **Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones.** Producto de este proyecto se expidió la Resolución CRC 6890 de 2022¹⁰, por medio de la cual se actualizó el Régimen de Calidad de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de atender las necesidades de los usuarios y de la industria y alentar a los distintos operadores a la mejora continua de la calidad con la que se prestan los servicios de comunicaciones fijos y móviles, lo cual, a su vez representa un factor que promueve la competencia en los mercados. En esta norma se introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía *crowdsourcing*, la cual entró en funcionamiento desde el pasado 1 de abril de 2023.
- iii. **Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión,** la cual finalizó con la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022¹¹ con la que esta Comisión actualizó el marco regulatorio en Colombia en materia de interconexión y acceso, generando beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, recogiendo la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoyando la transición tecnológica.
- iv. **Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G.** En diciembre de 2023 la CRC publicó la propuesta regulatoria con la que se busca promover el aumento de los niveles de calidad de los servicios móviles 4G en todas las regiones del país, a través de la adecuación de las herramientas de mejora continua asociadas a los umbrales de cumplimiento que son exigidos a los operadores y a la publicación de la información sobre la calidad con la que se proveen estos servicios. La alternativa regulatoria presentada plantea, entre otros, dos puntos principales: (i) la definición de una senda creciente que exige un aumento anual en los valores objetivo de los indicadores de velocidad de carga y de descarga del servicio de datos móviles 4G; y (ii)

⁹ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006242%20Digitaliza%20RPU.pdf>

¹⁰ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion-CRC-6890-de-2022.pdf>

¹¹ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00006522.pdf>



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-04-17
22:42:52 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

la publicación de más y mejor información sobre la calidad con la que se proveen los diferentes servicios móviles 4G en todos los ámbitos geográficos de Colombia, tanto por parte del regulador como de los operadores móviles. De esta manera, la propuesta regulatoria formulada por la CRC aporta a la estrategia de conectividad digital del Gobierno Nacional definida en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 y a los objetivos de política pública relativos al cierre de la brecha digital en Colombia, en la medida en que reconoce que no solo se debe buscar mejorar la cobertura de los servicios móviles sino también la calidad con la que se proveen en el territorio nacional.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud.

Cordialmente,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.04.17 22:47:54 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Lorena Vivas

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278