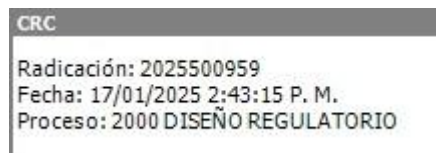




Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.01.17 16:49:11 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025700382
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Su solicitud de información sobre el apagado de redes 2G y 3G en Colombia.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha recibido su comunicación, radicada internamente bajo el número 2025700382, mediante la cual solicita información del estado de las redes de telefonía móvil celular en tecnología 2G y el proceso definitivo de cierre de estos servicios, señalando que los operadores presentan información poco clara del estado de dicha red o el plan de cierre. También consulta si Colombia ha considerado el cierre de la tecnología 3G.

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta 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.

Ahora bien, en cuanto a su inquietud, se debe resaltar que uno de los principios orientadores que rige a las tecnologías de la información y las comunicaciones, es el de la neutralidad tecnológica, establecido en el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el cual dice lo siguiente:

«6. Neutralidad Tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.»

De esta manera, son los propios operadores quienes definen, dentro de sus planes de negocio, el momento y los lugares donde realizarán el apagado de sus redes móviles 2G y 3G. En este sentido,



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

de acuerdo con la información de infraestructura móvil desplegada por tecnología, publicada por la CRC en <https://www.postdata.gov.co/dataset/infraestructura-y-cobertura-de-redes-de-acceso-m%C3%B3vil>, actualmente el operador TIGO ya no cuenta con estaciones base que utilicen tecnología 2G a nivel nacional.

En complemento de lo anterior, vale la pena mencionar que el pasado 13 de diciembre de 2024 se publicó un informe sobre el estado de la infraestructura y cobertura de los servicios móviles en Colombia, con información actualizada al segundo trimestre de 2024 sobre tecnologías como 2G, 3G, 4G y los primeros avances en 5G. Sobre su consulta, dicho informe señala entre otros aspectos, que tecnologías como 2G y 3G han reducido su presencia debido a la modernización de las infraestructuras y que la tecnología 2G está en declive por cuanto CLARO y MOVISTAR reportaron reducción en la cantidad de sitios con dicha tecnología del 22% y 4,5% respectivamente en los últimos tres años.

Puede encontrar información detallada del referido informe en el siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-presenta-analisis-sobre-infraestructura-y-cobertura-movil-en>

Sin perjuicio de lo anterior, la CRC en el artículo 5.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 estableció lo siguiente:

«5.1.1.3.8. Cuando las condiciones del servicio ameriten una migración tecnológica por parte del proveedor, y dicha migración requiera la actualización de terminales que sean compatibles con la nueva tecnología, los operadores deben haber advertido con por lo menos seis meses de anticipación a los usuarios que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada, y ofrecer opciones para la sustitución de equipos terminales. Si el usuario no cambia o sustituye el equipo, ante la imposibilidad de la prestación del servicio, el contrato se dará por terminado al cumplirse dicho plazo.»

Con base en lo anterior, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) tienen la obligación de informar a los usuarios de una migración tecnológica cuando los dispositivos móviles de estos dejen de funcionar debido al cambio de tecnología y de esta forma asegurar la continuidad del servicio.

Adicionalmente, en relación con su consulta, es relevante mencionar que en el artículo 2.1.3.4 del citado Régimen de Protección al Usuario (RPU) se establece lo siguiente:

«(...) ÁREA DE CUBRIMIENTO. 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 (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). 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.»



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-01-17
 16:49:11 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información sobre el apagado de redes 2G y 3G en Colombia.

Página 3 de 3

Por consiguiente, usted podrá consultar la cobertura del servicio móvil para cada tecnología que ofrecen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en el país, incluidas 2G y 3G, a través de las páginas web de cada operador.

En los términos anteriores damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a aclarar lo que se requiera.

Cordial saludo,

MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Fecha: 2025.01.17 16:50:28
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Carlos Ruiz

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