

Rad. 2026702261
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2026504579 Fecha: 10/02/2026 12:05:31 P. M. Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF. Solicitud de información relacionada con el proceso de apagado (retiro/desmante) de las redes 2G y 3G en Colombia por parte de todos los operadores de servicios móviles

Respetado señor Rueda,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), recibió su comunicación con el número de consecutivo arriba anunciado, en la cual solicita información sobre el apagado de las redes 2G y 3G en el país y realiza las siguientes consultas y peticiones.

«

- 1) Cronograma / fechas previstas. Informar si existe un cronograma oficial (o una fecha prevista) para el apagado total de las redes 2G y 3G en Colombia, aplicable a todos los operadores. En caso de existir cronogramas diferenciados por tecnología (2G vs. 3G) o por operador, agradecería indicar fechas, hitos y etapas.
- 2) Instrucciones, lineamientos o disposiciones impartidas por la CRC. Indicar qué instrucciones, circulares, resoluciones, lineamientos o requerimientos ha impartido la CRC a los operadores respecto del apagado de redes 2G y 3G, incluyendo (si aplica): Obligaciones de información previa a usuarios (plazos, medios de comunicación, contenidos mínimos).
Medidas de protección al usuario y continuidad del servicio (alternativas tecnológicas, migración, reposición/cambio de SIM o equipo, etc.).
Requisitos para garantizar cobertura equivalente (4G/5G) antes del apagado o en zonas críticas.
Consideraciones para servicios M2M/IoT, alarmas, datáfonos u otros equipos que pudieran operar en 2G/3G.
Indicar las normas o actos administrativos específicos (número, fecha y nombre) que soportan dichas instrucciones y, si es posible, remitir el enlace o copia.
- 3) Avance a la fecha. A la fecha de la respuesta, informar qué avance existe en el apagado de redes 2G y 3G en Colombia, indicando: Operadores que ya hayan apagado total o parcialmente 2G y/o 3G. Ciudades/departamentos o zonas donde se haya realizado apagado parcial o progresivo, si aplica.

- Metas alcanzadas, reportes recibidos por la CRC, o estado consolidado del proceso.
- 4) Fuentes oficiales y canales de consulta Informar dónde puede consultarse públicamente (sitio web o repositorio) el seguimiento oficial al apagado 2G/3G, y qué dependencia o canal de atención de la CRC atiende estas inquietudes.

»

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, corresponde a los propios operadores, en el marco de sus planes de negocio, definir el momento y las zonas en las que llevarán a cabo el apagado de sus redes móviles 2G y 3G.

Asimismo, se resalta que la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, le asignó a la CRC, entre otras, las funciones de promover la competencia en los mercados, 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 comunicaciones¹.

Con base en el principio de neutralidad tecnológica y en el marco de las funciones asignadas a la CRC, no le corresponde a esta entidad expedir cronogramas para el retiro de estas tecnologías, ni diseñar lineamientos u obligaciones para que los operadores realicen dicho apagado.

¹ Artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Sin perjuicio de lo anterior y en relación con su consulta de obligaciones de información previa a usuarios, 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.

En cuanto a su consulta sobre el avance del apagado a la fecha, y como se indicó previamente, si bien no existe un cronograma oficial y son los propios operadores quienes definen las fechas y las zonas en las que irán desactivando sus redes 2G y 3G, la CRC pone a disposición una herramienta para hacer seguimiento al desarrollo de la infraestructura móvil en el país.

En particular, la Comisión ha desarrollado la plataforma web Postdata², un sistema de intercambio y análisis de información estadística de los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales, concebido como una herramienta de consulta para los diferentes agentes del sector. En esta plataforma se publica información sobre los mercados TIC, la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los mercados postales, los valores regulados, los contenidos audiovisuales, así como informes institucionales como el Reporte de Industria TIC y los estudios de percepción de la calidad del servicio.

A través de Postdata es posible consultar la información de infraestructura desplegada por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G) para cada operador móvil, lo que permite verificar el estado actual de cada red. De acuerdo con la información disponible en dicha plataforma, actualmente el operador TIGO no cuenta con estaciones base que utilicen tecnología 2G a nivel nacional.

Adicionalmente, la CRC elabora de manera periódica informes sobre el despliegue de infraestructura y cobertura móvil, conocidos como Data Flash³, en los que se analiza la evolución de las redes y la cobertura de los servicios móviles por tecnología y por operador, a nivel nacional, departamental y municipal. Estos estudios permiten identificar tendencias, avances y brechas en la provisión de los servicios, y constituyen una fuente de referencia para el seguimiento del desarrollo del sector.

² Plataforma de datos abiertos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Disponible en:

<https://www.postdata.gov.co/>

³ Data Flash 2025-009 – Infraestructura de redes de servicios móviles. <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2025-009-infraestructura-redes-moviles>



Digitally signed by
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2026-02-10
15:50:03 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Continuación: Solicitud de información relacionada con el proceso de apagado (retiro/desmonte) de las redes 2G y 3G en Colombia por parte de todos los operadores de servicios móviles

Página 4 de 4

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Alberto Murillo

Revisó: 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