



SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA 2024

Documento de respuesta a comentarios

Diseño Regulatorio

Junio de 2025

SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA 2024

Respuestas a comentarios realizados a la propuesta regulatoria

De conformidad con el Decreto 1078 de 2015¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados por los agentes interesados a la propuesta regulatoria del proyecto denominado *Simplificación regulatoria 2024*, publicada para conocimiento y participación sectorial entre el 19 de diciembre de 2024 y el 3 de marzo de 2025, en el sitio web de la Comisión.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias por parte de los siguientes agentes:

REMITENTE	ABREVIATURA
ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA MÓVIL DE COLOMBIA	ASOMÓVIL
ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE COLOMBIA	ASOTIC
COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A.	COMCEL
GRUPO EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	EPM
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	ETB
HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.	HABLAME
LENOVO	LENOVO
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – MinTIC	MinTIC
ASOCIACIÓN NACIONAL DE PROVEEDORES DE SERVICIO DE INTERNET	NAISP
PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. EN REORGANIZACIÓN	PTC
RODRIGO MONTÚFAR ORDÓÑEZ	RODRIGO MONTUFAR
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.	SAMSUNG
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	SIC
SUMA MÓVIL S.A.S.	SUMA MÓVIL
CANAL DE TELEVISIÓN TELEAMIGA	TELEAMIGA
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC.	TELEFÓNICA
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. Y EDATEL S.A.	TIGO

¹ Decreto 1078 de 2015, «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9° del Decreto 2696 de 2004.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 2 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Con posterioridad al término establecido se recibieron comentarios por parte de **TIGO**², **HABLAME**³, **MÓVIL ÉXITO**⁴, **TELEFÓNICA**⁵, **ETB**⁶, la **CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES**⁷ y **ANDESCO**⁸ los cuales, si bien no serán objeto de una respuesta puntual en el presente documento, fueron revisados como parte de los análisis que adelantó la Comisión para la estructuración de la decisión final a ser adoptada en el marco de este proyecto regulatorio.

Para facilitar la comprensión de este documento, la CRC presenta exclusivamente los apartes de cada comentario en donde se hacen propuestas, observaciones y cuestionamientos puntuales frente al proyecto de regulación sometido a discusión, los cuales se responden agrupados por temas. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, que se encuentran publicados en la página web de esta Comisión⁹.

Por otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.5. del Capítulo 30 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la SIC para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo pueden tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

En observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 7 de marzo de 2025 la CRC envió a la SIC los proyectos regulatorios publicados, con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como también los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido.

En ese sentido, dicha Superintendencia mediante comunicación identificada con el radicado SIC No. 2025806087 del 25 de marzo de 2025, rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado y emitió las siguientes recomendaciones:

«(...)

- En relación con el artículo 2 del **proyecto 1: Incluir** la definición de competencia potencial dentro del Título I Definiciones.

² Comunicación identificada con el Radicado No. 2025804943 del 10 de marzo de 2025.

³ Comunicación identificada con el Radicado No. 2025808062 del 16 de abril de 2025.

⁴ Comunicación identificada con el Radicado No. 2025810979 del 9 de mayo de 2025.

⁵ Comunicaciones identificadas con el Radicado No. 2025811013 y 2025811329 del 21 y 26 de mayo de 2025.

⁶ Comunicación identificada con el Radicado No. 2025812506 del 6 de junio de 2025.

⁷ Comunicación identificada con el Radicado No. 2025812373 del 5 de junio de 2025.

⁸ Comunicación identificada con el Radicado No. 2025812681 del 9 de junio de 2025.

⁹ CRC. Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo. Interacción 2.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 3 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

- En relación con el artículo 60 del **proyecto 1: Considerar** la inclusión de la periodicidad con la que se revisarán las condiciones de competencia en los mercados relevantes, tal y como se hace para los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.
- En relación con los artículos 20, 27 y 75 del **proyecto 1: Aclarar y justificar** el significado del término “conductas irregulares” dentro del marco normativo, especificando su alcance y criterios de aplicación.
- En relación con los artículos 78 y 79 del **proyecto 1: Definir** con claridad que se deberá entender por “razones de orden técnico” en el contexto del servicio de **RAN**, estableciendo su alcance y criterios para su aceptación.
- En relación con los artículos 66 y 77 del **proyecto 1: Considerar** implementar un plazo razonable para el estudio y decisión de las solicitudes de suspensión de conexión y desconexión de redes de telecomunicaciones.
- En relación con el artículo 69 del **proyecto 1: Reconsiderar** conservar la obligación de realizar un acta sobre temas tratados en el CMI. En caso de que se decida mantener la eliminación de esta obligación, justificar, tanto técnica como jurídicamente, la decisión de eliminar dicha obligación del ordenamiento.
- En relación con el artículo 84 del **proyecto 1: (i) Ampliar** la justificación técnica y económica sobre las razones para eliminar los reportes de calidad en la tecnología 3G, así como la elección del plazo del 1 de enero de 2026. **(ii) Considerar** la implementación de medidas de mitigación para los usuarios que aún dependen de esta tecnología, tales como garantizar que los servicios se sigan prestando en óptimas condiciones y realizar un seguimiento periódico del impacto de esta medida.
- En relación con la creación de una hoja de ruta futura para la inclusión de temas no abordados en los **proyectos** actuales, se recomienda tener en cuenta lo planteado sobre los formatos de reporte de información y los Sandbox Regulatorios.

(...)>

Al respecto, debe decirse que, con fundamento en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la CRC se pronunció puntualmente frente a cada una de las recomendaciones en la parte motiva del acto administrativo por medio del cual se adopta la respectiva decisión.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 4 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

CONTENIDO

1. Comentarios generales	6
1.1. Sobre los objetivos y el alcance del proyecto	6
1.2. Sobre la metodología del proyecto	11
2. Comentarios respecto de las medidas propuestas.....	13
2.1. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen para la Restricción a la operación de Equipos Terminales Móviles Hurtados	13
2.2. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones	31
2.3. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales.....	67
2.4. Sobre las medidas relacionadas con la Portabilidad Numérica Móvil.....	69
2.5. Sobre las medidas relacionadas con los indicadores de calidad, su medición y reporte	77
2.6. Sobre las medidas relacionadas con los mecanismos alternativos de regulación.	90
2.7. Sobre las medidas relacionadas con la compartición de infraestructura elegible.	93
2.8. Sobre las medidas relacionadas con la explotación del servicio público de televisión	98
2.9. Sobre las medidas relacionadas con el servicio de SMS y su funcionamiento.....	107
2.10. Sobre las medidas relacionadas con el régimen de acceso, uso e interconexión	121
2.11. Sobre las medidas relacionadas con los reportes periódicos de información y sus formatos.....	154
2.12. Sobre otras medidas incluidas en la propuesta regulatoria.....	165

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 5 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA 2024

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

1. Comentarios generales

1.1. Sobre los objetivos y el alcance del proyecto

ASOMÓVIL

Indica que el proceso de simplificación normativa debe eliminar cargas innecesarias, ser flexible y adaptarse a los cambios tecnológicos y del mercado. En tal sentido, sugiere fomentar la autorregulación y la colaboración entre la industria y los reguladores, estableciendo estándares de calidad realistas y diferenciados.

COMCEL

Considera que la iniciativa de simplificación regulatoria propuesta por la CRC es pertinente pero insuficiente, al carecer de profundidad en la modificación estructural del marco normativo. Advierte que persisten cargas operativas desproporcionadas, particularmente en el régimen de terminales hurtados, cuyo impacto es limitado en la reducción efectiva del delito.

Ese operador propone que la CRC adopte un enfoque integral de simplificación regulatoria, no restringido a ajustes parciales de la Resolución CRC 5050 de 2016, sino enfocado en eliminar disposiciones obsoletas y reducir barreras administrativas para impulsar inversión, innovación, competitividad y adaptación efectiva a las tendencias tecnológicas actuales del sector.

ETB

Propone que la simplificación regulatoria sea un proceso continuo en lugar de un proyecto quinquenal, permitiendo adaptaciones según las dinámicas del mercado y los avances tecnológicos. Además, sugiere que la simplificación se realice por títulos de la Resolución 5050 de 2016, en lugar de abordarla en su totalidad, para garantizar un análisis más detallado, preciso y, así, evitar omisiones.

Adicionalmente, considera que los plazos para la consulta y comentarios de la propuesta regulatoria han sido insuficientes, dado que no es el único proyecto en curso en la Comisión. Además, solicita una mejor coordinación de los proyectos regulatorios, ya que ha identificado que una misma norma o formato está siendo modificado desde distintas perspectivas.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 6 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p>
	<p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

Finalmente, **ETB** indica que Colombia necesita una regulación TIC con una visión estratégica y de largo plazo que fomente la innovación y la competencia. Para ello, se debe adoptar un enfoque normativo flexible y basado en principios, en lugar de reglas excesivamente detalladas, lo que no se ajusta a las dinámicas del mercado.

HABLAME

Expresa la necesidad de aprovechar la iniciativa para realizar un análisis integral de la regulación, buscando condiciones más equitativas entre los proveedores y eliminando términos que generan conflictos y dobles interpretaciones. Además, indica que la modificación no se debe limitar al cambio de palabras, sino que se debe destacar por garantizar la seguridad de los usuarios y proteger las inversiones de los proveedores, especialmente ante el aumento de fraude cibernético.

PTC

Considera que con este proyecto regulatorio la CRC no está siendo lo suficientemente ambiciosa y que no se están realizando análisis de fondo que permitan obtener resultados como los de ejercicios anteriores, lo que genera que se estén dejando por fuera temáticas relevantes para el sector. Indica que las temáticas que no se están incluyendo son: (i) «Régimen de calidad, pues se evidencia una desarticulación con la reciente expedición de Resolución MINTIC 3173 de 2024, en materia de «apifitación» (...); (ii) «Actualización de cumplimiento del RNE»; y (iii) «Portabilidad Numérica».

Para **PTC** es imperativo revisar y alinear el marco normativo actual con las nuevas necesidades del sector, teniendo en cuenta los desafíos relacionados con los problemas de competencia, fallas de mercado, creación de barreras de entrada y de expansión por los negocios de reconcentración del mercado. Así como también promover el uso eficiente de los recursos, fomentar la libre competencia y prevenir prácticas monopólicas, mediante la adopción de medidas equitativas y dinámicas.

Por otro lado, este operador indica que, a pesar de tratarse de un proyecto de simplificación regulatoria, como su nombre lo indica, únicamente se eliminan (...) un total de 26 disposiciones entre artículos y definiciones, lo cual resulta en menos de un 7% del total de artículos y definiciones que pretende modificar la CRC en materia de regulación de comunicaciones, siendo su gran mayoría disposiciones modificadas bajo el criterio de optimización regulatoria (...).

Aunado a lo anterior, asegura que «(...) existen modificaciones que traen consigo un incremento en las cargas hasta hoy percibidas por los operadores (...) y resulta paradójico que al tratarse de una simplificación normativa los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (En adelante PRST) asuman mayores cargas en un sector que es uno de los mayormente regulados del país».

Por lo anterior, **PTC** solicita a la CRC que «(...) el enfoque de este proyecto se aplique con una visión mayor de reducción de cargas (...), sin que se sacrifiquen posibles mejoras o correcciones de obligaciones que también resultan necesarias. En todo caso, pide que prime el enfoque de simplificación

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 7 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

en aquellos casos en que el ejercicio de corrección o mejora implique aumento en los costos de implementación o cumplimiento de la regulación.

TIGO

Reconoce como un esfuerzo significativo el trabajo realizado por la CRC en su ejercicio de simplificación normativa. Destaca ajustes en la redacción normativa para mayor claridad interpretativa, modificaciones en respuesta a solicitudes frecuentes de conceptos y el fomento del uso de canales digitales alineados con la evolución tecnológica.

Sin embargo, el operador manifiesta que se esperaba una propuesta regulatoria más contundente en términos de simplificación efectiva. En tal sentido, destaca la ausencia de propuestas concretas para eliminar obligaciones administrativas y operativas que han perdido relevancia debido a cambios en el mercado o la evolución tecnológica. Así, **TIGO** señala que la propuesta carece de una regulación suficientemente flexible que permita adaptar las normas al crecimiento dinámico del ecosistema digital, limitándose en gran medida a las telecomunicaciones tradicionales.

Por otra parte, **TIGO** expresa preocupación por la tendencia actual hacia una proliferación acelerada de normativa, en contravía del objetivo inicial de simplificación regulatoria. De este modo, el operador advierte que la emisión constante de nuevas normas sin permitir una adecuada evaluación ex post de las existentes incrementa considerablemente las cargas regulatorias, lo que se aleja de los principios internacionales sobre mejora normativa de la OCDE. Señala que este enfoque limita la posibilidad de estabilizar el marco regulatorio y evaluar adecuadamente los impactos reales de las normas antes de introducir nuevas regulaciones.

Finalmente, considera que el proyecto regulatorio actual representa una valiosa oportunidad para reducir efectivamente cargas regulatorias innecesarias, facilitando la adaptación del sector a los profundos cambios derivados de la digitalización y, por tal razón, señala que se debería adoptar un enfoque dinámico para identificar y eliminar regulaciones obsoletas o que ya no cumplen su propósito, como ocurre con la propuesta de eliminación del mercado mayorista de terminación de llamadas internacionales.

RESPUESTA CRC

Inicialmente, sobre la necesidad de que la simplificación regulatoria sea un ejercicio permanente y dinámico, es importante precisar que la CRC valora positivamente los aportes realizados por **ASOMÓVIL, ETB, COMCEL, HABLAME** y **TIGO**, así como por otros agentes del sector, en relación con el enfoque, profundidad y alcance del presente ejercicio de simplificación normativa. En particular, la Comisión reconoce como valiosa y necesaria la expectativa de que los procesos de depuración y optimización regulatoria no se limiten a ejercicios puntuales, sino que constituyan una práctica permanente, dinámica y articulada con las transformaciones del sector y las necesidades del ecosistema digital.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 8 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En ese sentido, es importante reiterar que la simplificación regulatoria es uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC y que el ejercicio adelantado con este proyecto no agota, ni pretende agotar, el alcance de esa política. Por el contrario, como parte del compromiso de la Comisión con la institucionalización de mecanismos de mejora continua, y en paralelo a la expedición de las resoluciones que acompañan este documento, se ha puesto a disposición de todos los interesados el micrositio **SimpleMente CRC** de manera permanente en la página web, por medio del cual los agentes interesados podrán remitir de forma continua propuestas de simplificación normativa, sin que exista la necesidad de que esté abierto un proyecto específico para tal fin.

A este canal se puede acceder por medio de la URL <https://tramitescrcom.gov.co/simplificacionnormativa/#/inicio>, la cual estará habilitada de forma continua para que las propuestas recibidas puedan ser evaluadas por la CRC de forma oportuna. En los casos en que dichas propuestas sean pertinentes y guarden relación con proyectos regulatorios en curso, se analizará su posible inclusión dentro de dichos procesos. Cuando ello no sea posible, las propuestas pasarán a formar parte del banco de iniciativas que alimenta la estructuración de la Agenda Regulatoria en cada vigencia, asegurando que las prioridades de mejora normativa se definan con base en criterios técnicos y en diálogo abierto con el sector.

Ahora bien, **COMCEL**, **PTC** y **TIGO** manifiestan que, si bien valoran el esfuerzo de la CRC, consideran que el alcance del proyecto es limitado, pues no aborda modificaciones estructurales ni produce una disminución significativa de obligaciones. **PTC** señala que solo se eliminan un número reducido de disposiciones, algunas de las cuales no representan una simplificación sustancial. **COMCEL** y **TIGO** consideran que aún persisten cargas operativas desproporcionadas, como en el caso del régimen de terminales hurtados.

En relación con lo anterior, es necesario recordar que el enfoque de simplificación constituye un instrumento autónomo dentro de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, situado al mismo nivel metodológico que el Análisis de Impacto Normativo (AIN). La Comisión reconoce dos vías complementarias para asegurar la calidad de la regulación: (i) el AIN, aplicado cuando se prevé crear o modificar obligaciones sustantivas, y (ii) la simplificación regulatoria, dirigida a depurar, clarificar o suprimir disposiciones existentes con base en criterios objetivos de duplicidad normativa, transitoriedad, evolución del mercado, posibilidad de optimización de redacción y reducción de costos de cumplimiento.

Estos criterios permiten identificar medidas de simplificación con viabilidad inmediata, que no requieran evaluaciones estructurales más complejas o análisis de competencia. Así mismo, el presente proyecto se circunscribió al ámbito competencial vigente de la CRC y a la metodología específica de simplificación adoptada para esta iniciativa, sin requerir la aplicación del AIN, al no incorporar nuevas cargas ni alterar de forma estructural los equilibrios competitivos, conforme a lo previsto en la mencionada política.

Lo anterior no implica que temas adicionales —como el régimen de terminales hurtados, el RNE, o la portabilidad numérica— estén siendo descartados, sino que su tratamiento requiere otro tipo de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 9 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

proyectos regulatorios, y, en algunos casos, que involucre análisis económico o de mercado con un alcance distinto al que debe efectuarse en un proceso de simplificación. De hecho, varios de estos asuntos ya han sido priorizados en la Agenda Regulatoria 2025–2026, en la cual podrán ser abordados bajo metodologías más apropiadas, como el AIN.

Sin perjuicio de lo anterior, la CRC reconoce que existen temas críticos identificados como susceptibles de simplificación que exceden el alcance del presente proyecto y, por esta razón, como parte del resultado de este proceso, se publicará una hoja de ruta de iniciativas regulatorias que recoge esas temáticas pendientes, con el fin de que alimenten las próximas Agendas Regulatorias de la CRC. Esta hoja de ruta permitirá una planeación anticipada, técnica y participativa de los siguientes ciclos de simplificación.

Por otro lado, en relación con el comentario de **ETB** sobre la simultaneidad de varios procesos regulatorios y los plazos de consulta, es importante precisar que el proceso de consulta pública de esta propuesta contó con un plazo de más de dos meses, lo cual se encuentra alineado con las mejores prácticas internacionales en materia de regulación y, además, excede los plazos mínimos previstos por la normativa aplicable, esto es 10 días hábiles, contenidos en el Decreto 1078 de 2015. Con ello, la Comisión asegura condiciones razonables para una participación informada, aun cuando distintos proyectos avancen de manera paralela conforme a la Agenda Regulatoria.

No obstante, la CRC mantiene el compromiso institucional de seguir fortaleciendo la planificación y coordinación de las iniciativas regulatorias, con el fin de garantizar espacios efectivos de participación y análisis, y evitar así la superposición de procesos cuando ello sea factible.

En lo que respecta al comentario de **PTC** en el que señala que existen modificaciones que traen consigo un incremento en las cargas que perciben los operadores, esta Comisión debe precisar que el presente proyecto no crea cargas regulatorias nuevas. Su propósito fue: (i) suprimir normas que quedaron obsoletas por la evolución tecnológica y del mercado, (ii) eliminar disposiciones redundantes o contrarias a rangos superiores, y (iii) reestructurar las vigentes para abaratar su cumplimiento. Aunque ciertas medidas —por ejemplo, la actualización de los modelos de contratos dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones (RPU)— exigen acciones puntuales de implementación, se trata de ajustes transitorios, no de obligaciones periódicas adicionales, ni de nuevos costos administrativos recurrentes.

Finalmente, **ASOMÓVIL**, **ETB** y **HABLAME** proponen que la regulación del sector debe avanzar hacia un enfoque más flexible, con reglas menos prescriptivas y más basadas en principios, de modo que pueda adaptarse a un entorno cambiante, promover la competencia y proteger a los usuarios sin rigidez normativa innecesaria. Sobre lo cual, debe manifestar esta Comisión que coincide en la necesidad de adoptar un enfoque regulatorio más flexible y adaptativo. De hecho, esto ha sido incorporado progresivamente en los proyectos recientes, donde se promueven marcos habilitantes, basados en principios de proporcionalidad y eficiencia.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 10 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

La CRC continuará fortaleciendo este enfoque, articulando sus intervenciones con criterios de mejora regulatoria, diálogo técnico con el sector y evaluación de impacto. Todo lo anterior corresponde justamente a los lineamientos y herramientas que estructuran la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, la cual guía el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las decisiones regulatorias de manera integral y basada en evidencia.

Adicionalmente, es importante señalar que la CRC ha planteado como parte de su Plan Estratégico Institucional 2025–2029 una acción orientada a fortalecer los mecanismos de regulación flexible que promuevan la innovación en los servicios de comunicaciones y fomenten la mejora regulatoria. Esta línea estratégica refuerza el compromiso institucional con la simplificación normativa y, en general, con la búsqueda de esquemas alternativos que generen los incentivos adecuados para mantener un equilibrio entre la intervención regulatoria, cuando sea necesaria, y el uso de mecanismos más flexibles cuando la dinámica del mercado así lo permita.

1.2. Sobre la metodología del proyecto

TELEFÓNICA

Considera que el enfoque principal de la simplificación debería ser la desregulación, lo cual significa la eliminación de regulaciones obsoletas o ineficaces que generan más costos que beneficios. Especialmente, comenta que la competencia y la evolución tecnológica han demostrado que muchos aspectos pueden autorregularse, lo que permite la optimización de recursos tanto para los operadores como para la CRC.

Adicionalmente, **TELEFÓNICA** comenta que, para asegurar el éxito de la simplificación, se deben establecer objetivos claros y medibles, por lo que no es suficiente con seguir un procedimiento, sino que dicho éxito debe traducirse en reducción de carga regulatoria, fomento de la inversión, aumento de la competencia y promoción de la innovación.

TELEFÓNICA considera que es fundamental que la simplificación regulatoria aborde las asimetrías entre los operadores de telecomunicaciones tradicionales y los proveedores de servicios Over-The-Top (OTT), toda vez que los OTT ofrecen servicios similares sin estar sujetos a las mismas obligaciones regulatorias. Por lo anterior, insta a que la CRC promueva una regulación tecnológicamente neutral.

RESPUESTA CRC

Con respecto al comentario realizado por **TELEFÓNICA** en relación con el enfoque metodológico de este proyecto, la CRC coincide en que la eliminación de normas obsoletas o ineficaces es un componente esencial de la simplificación regulatoria, siempre que esta se base en evidencia técnica, análisis de impacto y criterios objetivos. Precisamente por ello, el presente ejercicio se estructuró a partir de una

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 11 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



metodología con seis criterios definidos y previamente socializados con la industria, dentro de los cuales se incluye expresamente los criterios de «evolución de mercado» y «evolución tecnológica», que permiten eliminar disposiciones cuyo fundamento ha perdido vigencia por cambios en la dinámica competitiva o tecnológica.

Ahora bien, es preciso diferenciar los términos «simplificación» y «desregulación»: la primera se enfoca en depurar, clarificar y reorganizar las disposiciones para que sean más comprensibles y menos onerosas, mientras que la desregulación persigue reducir o eliminar la intervención del regulador en los mercados. En otras palabras, simplificar implica racionalizar sin modificar los objetivos sustantivos de protección, calidad y competencia que motivaron la norma; desregular supone relajar o suprimir esas salvaguardas. Bajo ese entendimiento, las modificaciones adoptadas vía simplificación buscan minimizar la complejidad y los costos administrativos de cumplimiento, facilitar la supervisión y preservar los fines públicos que justifican la regulación.

En cuanto a la medición del impacto, la CRC comparte la importancia de contar con objetivos verificables. Por eso, como se ha hecho respecto de las demás decisiones regulatorias de carácter general, se prevé la realización de la respectiva evaluación ex post luego de la implementación de las medidas, lo que permitirá verificar sus efectos reales sobre los agentes del sector.

Respecto a la regulación de los servicios OTT, la CRC ha venido abordando de manera progresiva los retos que plantea la convergencia tecnológica y los nuevos modelos de negocio. No obstante, el presente proyecto se enmarca en una revisión puntual de normas vigentes aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores de servicios postales, y no pretende modificar el alcance material de la regulación sobre servicios que no están sujetos al mismo marco regulatorio. Aun así, la Comisión reitera su compromiso con la neutralidad tecnológica y la proporcionalidad regulatoria, y continuará evaluando, en otros proyectos y estudios, los posibles ajustes que deban introducirse para mantener condiciones competitivas equitativas entre distintos actores que conforman el ecosistema digital.

En este contexto, y como parte del compromiso de la CRC con una regulación basada en evidencia y adaptada a las dinámicas del mercado, resulta fundamental no solo suprimir disposiciones obsoletas, sino también ajustar aquellas que requieren mayor precisión para mejorar su aplicabilidad. Por ello, y en consonancia con la metodología adoptada —particularmente con el criterio de evolución del mercado—, esta Comisión considera pertinente introducir ajustes normativos puntuales que respondan a los desafíos identificados durante la implementación de la regulación vigente.

Así, se considera necesario modificar el Título X «Criterios de eficiencia del sector de las tecnologías de la información y la medición de indicadores sectoriales para medir el avance en la sociedad de la información», con el objetivo de simplificar y flexibilizar su contenido normativo para facilitar su comprensión y aplicación. Esta reorganización permite unificar en un solo capítulo los elementos clave relacionados con la medición, publicación y periodicidad de los indicadores como criterios de eficiencia sectorial. Asimismo, se mantiene la coherencia con lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009 y se refuerza

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 12 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



el rol de la CRC como entidad responsable de la medición y seguimiento del avance en la sociedad de la información.

Esta modificación implica una reestructuración interna del Título X, en la que se integran en un único artículo (10.1.1.1) disposiciones que previamente se encontraban distribuidas en varios artículos y secciones, tales como la definición de los indicadores sectoriales, la metodología de medición, su periodicidad anual, la publicación de resultados, y los criterios de eficiencia del sector TIC. Con esta consolidación, se eliminan redundancias normativas, se mejora la secuencia lógica del contenido, y se fortalece la claridad en la relación entre los indicadores. Como consecuencia de la unificación se deroga el Anexo 10.1, el cual contiene los indicadores sectoriales, debido a que estos se medirán e informarán de manera anual en las publicaciones. Por otra parte, el artículo 10.1.1.2 conserva de manera explícita la disposición sobre la incorporación de los indicadores en dicho sistema, conforme a lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, al garantizar la trazabilidad y articulación institucional de la información estratégica del sector.

2. Comentarios respecto de las medidas propuestas

2.1. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen para la Restricción a la operación de Equipos Terminales Móviles Hurtados

ASOMÓVIL

Propone que se depuren las tipologías en la Base de Datos Positiva (BDP), así: (i) Conservar únicamente los IMEI de equipos móviles importados legalmente o fabricados o ensamblados en el país, conforme al artículo 6 del Decreto 851 de 2024. La BDP incluirá solo estos IMEI, eliminando la necesidad de identificar al importador y el reporte del usuario; (ii) Simplificar los reportes mensuales del administrador de la ABD a la CRC, enfocándose en el número total de registros en la BDP y la BDN, eliminando referencias a cambios de propietario y revisar el numeral 2.7.2.2.21 para gestionar los IMEI reportados por hurto o extravío sin afectar la integridad de la BDP; y (iii) Mantener en la BDN los IMEI reportados por hurto o extravío o duplicados o inválidos, eliminando la opción de bloqueo por «no registro en la BD Positiva».

COMCEL

Reconoce como positiva la propuesta de eliminar el bloqueo de ETM por no homologación, pero insiste en la necesidad urgente de revisar estructuralmente todo el régimen de terminales hurtados, ya que las medidas actuales no han logrado reducir efectivamente los índices de hurto y extravío. En tal sentido, propone eliminar otras tipologías de bloqueo y conservar únicamente aquellas asociadas directamente con robo o extravío, pues las demás son ineficaces, generan cargas innecesarias y no cumplen su objetivo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 13 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otro lado, **COMCEL** enfatiza la importancia de armonizar la Resolución CRC 5050 de 2016 con el Decreto 851 de 2024, eliminando las funcionalidades asociadas a la Base de Datos Positiva (BDP), cuyo propósito se limita ahora al registro exclusivo de equipos importados legalmente o fabricados en Colombia. Así, recomienda eliminar toda referencia regulatoria sobre el registro y bloqueo del IMEI por parte de usuarios u operadores para la tipología «no registrados» y simplificar procedimientos en casos de IMEI duplicados. Por lo anterior, **COMCEL** sugiere mantener exclusivamente la Base de Datos Negativa (BDN) enfocada en reportes de hurto, extravío y administrativos, evitando así perjuicios injustificados a usuarios legítimos. Finalmente, en caso de no adoptarse esta medida integral, **COMCEL** recomienda al menos reducir el plazo de bloqueo por IMEI inválido a máximo 24 horas, considerando que la anterior reducción del tiempo de bloqueo de 48 horas no ha demostrado efectividad adicional en la prevención del delito.

LENOVO

Considera fundamental mantener el bloqueo para equipos detectados como no homologados «con el fin de evitar el crecimiento del mercado gris (equipos ilegales de contrabando), así como para equipos que ingresan al país importados por terceros no autorizados por la marca para comercializar el producto en el país.

Considera que de eliminar esta tipología de detección «se abriría la puerta a que equipos móviles ilegales de contrabando e importados por terceros no autorizados» accedan a las redes, lo cual debilita el régimen de homologación y perjudica a las marcas que importan legalmente y cumplen con los procedimientos establecidos.

Señala que la circulación de equipos no homologados puede generar riesgos en términos de calidad del servicio, de ciberseguridad y salud para los usuarios. Así mismo señala que el mecanismo por bloqueo favorece el control de mercado al prevenir la entrada de equipos robados o ilegales, facilita la estandarización de operación en bandas de frecuencia y favorece la oferta de garantías relacionadas con fallas de fábrica o problemas técnicos.

También argumenta que mantener la tipología de bloqueo no implica costos adicionales para los PRST ya que el mecanismo se encuentra implementado, y que, por su parte, los costos y trámites de homologación son cubiertos por los fabricantes de ETM o importadores.

PTC

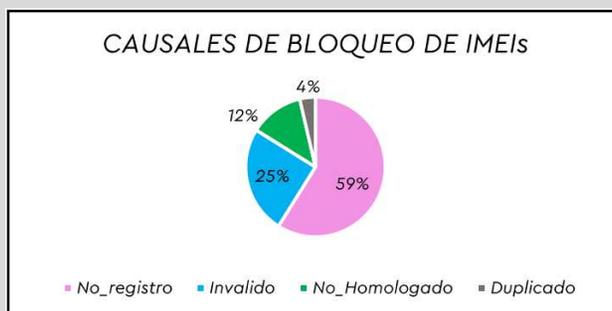
Advierte que las medidas propuestas sobre identificación, control, bloqueo y desbloqueo de IMEI no homologados en bases positivas y negativas es poco contundente. Considera que esta modificación no genera «(...) una disminución real de las cargas administrativas hacia los PRSTM puesto que el proceso de detección y control se encuentra ya automatizado (...)» (sic), por lo que el cambio propuesto resulta ser una pequeña modificación en el código. Considera que el alto impacto de esta propuesta lo percibirá la CRC por ser la entidad que recibe y responde las solicitudes de homologación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 14 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

PTC indica que le «resulta extraño» que la CRC no extienda la iniciativa de eliminación a las otras causales de bloqueo que recaen precisamente en los PRST, toda vez que son estos quienes soportan los canales de atención por donde tramitan las solicitudes relacionadas con las causas diferentes a no homologación. Al respecto, afirma que la causal «No registro» es la que representa mayor impacto operativo en los canales de atención presenciales y no presenciales.

Aunado a lo anterior, asevera que los PRST no son los responsables de evitar y disminuir el hurto de ETM, por lo que «(...) causales de bloqueo como lo es “No Registro” no tienen ninguna relevancia en el control de hurto de teléfonos, pero si es una causal que afecta directamente al usuario y la percepción del servicio que tienen los usuarios de los operadores».

PTC sustenta estas afirmaciones en la siguiente gráfica donde se muestran las causas de los bloqueos realizados en los últimos 6 meses, específicamente sobre aquellas que requieren una detección en las redes de los PRST:



Fuente: Comunicación de comentarios de PTC.

Además de lo anterior, dicho operador indica que el bloqueo por «No registro» genera una carga muy alta de licenciamiento en los EIR. Sobre esto, pone como ejemplo que «(...) en los últimos 6 meses hemos tenido que bloquear más de 750.000 teléfonos, lo cual se traduce en un costo elevado hacia los PRST que debemos ampliar cada vez más las licencias en los EIR con el fin de mantener este tipo de bloqueos».

Por todo lo anterior, **PTC** solicita incluir dentro de las modificaciones y eliminaciones de estos artículos, la detección, control, bloqueo y desbloqueo de IMEI por no registro. Para este operador, esta solicitud no implica la eliminación de las bases de datos positiva y negativa.

Por último, y al margen de esta solicitud, **PTC** pide a la CRC que aclare de qué manera se dispondrá de los IMEI que actualmente se encuentran bloqueados en cualquiera de las causales que se modifiquen o eliminen, ya sea no homologados, no registrados u otra. Sobre esto, sugieren que los motivos que se deroguen de la regulación «(...) permitan retirar los IMEI de las Bases de datos negativas y los EIR de los operadores, con el fin de liberar licencias y evitar quejas posteriores de usuarios que los PRST no

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 15 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

tendremos soporte alguno para mantenerlos bloqueados». Adicionalmente, que se otorgue un plazo de mínimo 3 meses para las adecuaciones que sean necesarias.

RODRIGO MONTUFAR

Afirma que se debe conocer por parte de los OMR cuál es el efecto que genera un ETM no homologado sobre la calidad de la red, cita algunos potenciales efectos como interferencias en la red, degradaciones, la imposibilidad para los PRST de sustentar fallas en el servicio por el uso de ETM no homologados y potenciales riesgos de seguridad asociados a la exposición de la información del usuario.

Solicita que se aclare cómo se va a hacer el control para prevenir que un ETM no homologado no tenga acceso a la red y no afecte la calidad del usuario y la red. Así mismo, solicita que se indique cómo se va a vigilar y controlar la obligación del usuario de usar un ETM no homologado, y qué va a pasar con los IMEI bloqueados por esta causa.

En relación con la obligación de los usuarios de «Hacer uso de equipos terminales móviles homologados» contenida en el numeral 2.1.2.2.5. del artículo 2.1.2.2, formula preguntas con el ánimo de saber (i) «¿Cómo se controla y cuál es la penalidad por usar equipos homologados?», así como (ii) «¿Sabe el usuario qué es un equipo terminal no homologado?» (iii) «¿Sabe el usuario qué consecuencias en el servicio y/o en su seguridad, podría tener al usar un equipo terminal no homologado?», y (iv) «¿Cómo se le informará al usuario que está usando un equipo terminal no homologado si esta categoría no haría parte del control de equipos terminales, en el caso de ser aprobado su eliminación?» (sic).

Con respecto a la propuesta de modificación del numeral 4.16.1.3.7 del artículo 4.16.1.3. afirma que no hay coherencia entre este artículo y los artículos en donde se elimina el control de equipos terminales móviles no homologados.

SAMSUNG

Afirma frente a la Base de Datos Positiva que existe «la necesidad imperiosa de no simplificar el régimen allí definido, toda vez que (...) la eliminación o debilitamiento de esta base de datos no solo afectaría la seguridad de los usuarios, sino que también abriría la puerta al crecimiento del mercado ilegal de celulares, impactando la industria formal y la recaudación fiscal del país».

En el mismo sentido, considera que «no se puede dar a la base de datos positiva un tratamiento como una simple herramienta para evitar el hurto de celulares, toda vez que su función va más allá, siendo ésta una herramienta para luchar contra el contrabando (abierto y técnico) de terminales celulares y su posterior comercialización en el país». Sobre este particular, recalca que según la DIAN el contrabando está siendo utilizado para el lavado de activos.

Afirma que la base de datos positiva es una herramienta básica contra la clonación de IMEI y, así mismo, asegura que «si se flexibilizan estos controles, la trazabilidad de los dispositivos móviles en el país se

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 16 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

vería afectada, facilitando la importación irregular y el comercio de celulares irregulares» y que «se abriría la puerta para que los delincuentes reactiven y comercialicen equipos hurtados sin restricciones».

Considera que la simplificación de la base de datos positiva deriva en la omisión de los mandatos legales contenidos en el Decreto 1630 de 2011, la Ley 1453 de 2011, el Decreto 2025 de 2015, el Decreto 1165 de 2019 (Estatuto Aduanero), la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Ley 1762 de 2015, omisión que expondría al Estado a acciones legales y constitucionales. «La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha ratificado en múltiples ocasiones que el derecho a la seguridad ciudadana es un principio fundamental y que las políticas públicas deben garantizar la prevención del delito (Sentencia T-399-2018). Al eliminar o simplificar la base de datos positiva, el Estado estaría incumpliendo su deber de proteger a los ciudadanos».

Con lo anterior, **SAMSUNG** afirma que la base de datos positiva es un mecanismo esencial «para el control del contrabando y la prevención del tráfico de dispositivos móviles de origen ilícito, no solo para prevenir el hurto de terminales» y que «Sin este sistema de control, el comercio de celulares clonados se incrementaría exponencialmente, permitiendo que dispositivos robados en el exterior ingresen al país con IMEI alterados y sean activados sin restricciones».

Por tanto, considera que debilitar la base de datos positiva significaría un retroceso en los esfuerzos de control del comercio ilegal y que en ese sentido lo que corresponde es fortalecer dicha base de datos «mediante la digitalización de procesos, la interoperabilidad con bases de datos globales y la adopción de tecnologías como Inteligencia Artificial y *blockchain*, así como y autenticación biométrica» (sic).

Por otro lado, afirma **SAMSUNG** que «la simplificación del sistema de registro de IMEI en la base positiva implicaría una omisión del Decreto 1165 de 2019 (Estatuto Aduanero), el cual establece que todos los dispositivos móviles importados deben ser validados contra la base de datos positiva antes de su nacionalización.»

SUMA MÓVIL

Reitera que, si bien valora la eliminación de la tipología de «no homologado», el propósito de los controles es el de la disminución del hurto de ETM, y considera que algunas de las medidas no guardan la relación con este propósito. Por tanto, sugiere la eliminación de las tipologías de bloqueo diferentes a hurto y extravío.

Adicionalmente, plantea que se aclare (i) lo que sucederá con los IMEI que a la fecha se encuentran bloqueados por la causal de «no homologado»; y (ii) si los IMEI que se propone sean retirados por tiempo de la base de datos negativa correspondiente a las tipologías de «no registro» e «IMEI inválido», podrán ser bloqueados con posterioridad por reincidencia, por lo que solicita se aclare en el texto el efecto de la reincidencia en estas tecnologías.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 17 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otro lado, solicita que se ajuste el numeral 4.16.1.3.7¹⁰ del artículo 4.16.1.3 para que se alinee con la eliminación de la tipología de «no homologado».

TELEFÓNICA

Propone ajustar la regulación para eliminar las atribuciones relacionadas con la BDA positiva, ya que no han sido efectivas en la reducción de delitos como el hurto de terminales móviles o estafas en línea. Esto implica suprimir todas las referencias al registro del IMEI por usuarios u operadores y eliminar los mecanismos de rastreo y restricción de equipos no autorizados. Asimismo, sugiere actualizar los criterios para gestionar duplicidades, modificando el uso de los IMEI de la BDA positiva para validar la autenticidad del titular del dispositivo.

TIGO

Señala que durante el proyecto «Simplificación del Marco Regulatorio para la Restricción de Equipos Terminales Hurtados» se determinó que ciertas modificaciones regulatorias requerían cambios previos en decretos expedidos por MinCIT y MinTIC. Afirma que estas modificaciones se concretaron parcialmente con la expedición del Decreto 851 de 2024, que redefine la función de la Base de Datos Positiva, limitándola exclusivamente al registro de los IMEI de equipos importados legalmente o fabricados en el país y que elimina la obligación de registrar datos personales de los propietarios, haciendo obsoleto y sin sustento jurídico el bloqueo y desbloqueo de equipos por «no registro».

Sin embargo, **TIGO** observa que aún persiste una contradicción aparente en el Decreto MinCIT 2025 de 2015, que establece que viajeros que ingresan teléfonos móviles al país deben registrar el IMEI ante los operadores según lo dispuesto por la CRC. Por lo anterior, ese operador argumenta que esta disposición no impide la simplificación del proceso, dado que el Decreto 851 de 2024, siendo posterior, prevalece según el principio *lex posterior* y, por lo tanto, considera, este nuevo decreto es suficiente para que la CRC pueda eliminar obligaciones regulatorias adicionales que todavía se exigen en relación con el registro y bloqueo de equipos.

Finalmente, el operador solicita expresamente que se revisen y eliminen diversas obligaciones actualmente establecidas en el Capítulo 7 «REGLAS PARA LA RESTRICCIÓN DE LA OPERACIÓN EN LAS REDES DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES DE LOS EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS COMO HURTADOS O EXTRAVIADOS» del Título II de la Resolución 5050 de 2016. Entre ellas, destaca el registro obligatorio de datos del usuario en las bases destinadas al control de hurto y el bloqueo por esta razón, la detección y notificación mediante SMS de equipos no registrados, la exigencia a los

¹⁰ «4.16.1.3.7. Garantizar que los terminales móviles a ser comercializados por el OMV estén homologados en Colombia según las reglas que para el efecto se encuentren definidas por parte de la CRC, y que sean compatibles con la red del OMR.»

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 18 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

usuarios del soporte de compra o declaración sobre la adquisición de equipo, y los bloqueos y desbloques asociados al no registro.

Eliminar estas cargas, sostiene el operador, simplificaría significativamente los procesos regulatorios, reduciendo costos operativos y ajustándose coherentemente a las disposiciones legales más recientes. En tal sentido, sugiere ajustar los siguientes artículos de la Resolución CRC 5050 de 2016 de conformidad con las nuevas disposiciones del Decreto 851 de 2024:

- En el artículo 2.7.3.4. se debería eliminar la referencia a que se debe asociar el IMEI con los datos del propietario o usuario, así como también la referencia a que el PRSTM debe solicitar soporte o la declaración de adquisición del equipo.
- En el artículo 2.7.3.2. se debería eliminar la referencia al registro de los datos de identificación del propietario o usuario.
- En el artículo 2.7.3.12. se deberían eliminar las referencias a los cambios en los datos de identificación de un usuario asociados a un IMEI incluido en la BDA positiva, así como también cualquier referencia al deber de validar e incluir en la BDA positiva los datos del propietario al registrar la propiedad de un equipo ante un PRSTM.
- En los numerales del 2.7.2.1. se deberían eliminar las referencias a la obligación de registro de los datos del propietario o usuario en la BDA positiva.
- Se debería eliminar la definición de «PROPIETARIO AUTORIZADO EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES».
- En el numeral 2.7.3.12.4.2. del artículo 2.7.3.12. se deberían eliminar los incisos 3, 4 y 5 que tratan sobre la validación en la BDA positiva de los datos de identidad asociados al IMEI.
- En el artículo 2.7.3.14. se deberían eliminar las referencias a la validación de los datos del propietario para efectos del retiro de un IMEI de la base de datos negativa.
- Se debería eliminar el artículo 2.7.3.15. sobre el procedimiento para actualizar la BDA positiva.
- Se debería eliminar el numeral 2.7.2.2.18. del artículo 2.7.2.2. sobre la obligación del administrador de la BDA de garantizar que no exista un IMEI asociado a más de un número de identificación de propietario. En el mismo sentido, se debería eliminar la referencia a la identificación del propietario en el numeral 2.7.2.2.23.
- Se debería eliminar el numeral 2.7.2.1.9. del artículo 2.7.2.1., sobre la obligación de los PRSTM de disponer de medios que permitan asociar los datos de identificación de un usuario contratante con un IMEI, y el numeral 2.7.2.1.15. del mismo artículo, sobre el deber de suministrar a los usuarios información sobre los IMEI asociados a su número de identificación.
- Se debería eliminar el numeral 2.7.3.9.1.4. del artículo 2.7.3.9., que establece como criterio para la detección de IMEI aquellos no registrados.
- Se debería eliminar el numeral 2.7.3.10.5 del artículo 2.7.3.10. sobre el criterio de control de IMEI no registrados en la BDA positiva para efectos de la clasificación de los IMEI detectados y la aplicación de medidas de control.
- Se debería eliminar el numeral 2.7.3.12.5. –y sus subnumerales– del artículo 2.7.3.12., sobre las actividades asociadas al control de IMEI no registrados en la BDA positiva y eliminar las referencias

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 19 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

a los equipos no registrados y a la presentación de soportes de adquisición contenidas en el párrafo de ese artículo.

RESPUESTA CRC

- **Sobre la expedición del Decreto 851 de 2024**

Frente a los comentarios de **ASOMÓVIL**, **COMCEL** y **TIGO** que argumentan la posibilidad de simplificar el contenido de la base de datos positiva por los efectos normativos de la expedición del Decreto 851 de 2024 del Ministerio de Justicia y del Derecho, los cuales, en su sentir, posibilitarían la eliminación de la tipología de bloqueo por «no registro»; y con ocasión de los comentarios de **SUMA MÓVIL**, **PTC** y **TELEFÓNICA** que sugieren la eliminación de dicha tipología de bloqueo, esta Comisión considera imperioso primero hacer referencia a las reglas de derogación en Colombia.

La derogatoria «es la cesación de la vigencia de una disposición como efecto de una norma posterior, fenómeno que no responde a un cuestionamiento sobre la validez de la norma»¹¹; y, según los artículos 71 y 72 del Código Civil, puede darse de dos maneras: expresa o tácitamente. Según el amplio desarrollo jurisprudencial de la Corte Constitucional sobre la materia, la primera se presenta cuando la ley dice expresamente que deroga la antigua; mientras que la tácita, se materializa cuando «la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior».

Por medio de la Sentencia C-159 de 2004, dicho Alto Tribunal estableció que ambos tipos se diferencian de la siguiente manera:

«En la derogación expresa, el legislador señala en forma precisa y concreta los artículos que deroga. Es decir, no es necesaria ninguna interpretación, pues simplemente se excluye del ordenamiento uno o varios preceptos legales, desde el momento en que así lo señale el legislador.

Contrario a lo anterior, la derogación tácita supone un cambio de legislación, una incompatibilidad con respecto a lo regulado en la nueva ley y la ley que antes regía. Hecho que hace necesaria la interpretación de ambas leyes, para establecer qué ley rige la materia, o si la derogación es total o parcial»¹² (SFT).

En adición a lo anterior, mediante la Sentencia C-305 de 2019, dicha Corte complementó esta interpretación indicando lo siguiente:

«(...) la derogatoria tácita deja vigente en las leyes anteriores todo aquello que no pugne con las disposiciones de la nueva ley. De este modo, a diferencia de lo que ocurre con la derogatoria expresa,

¹¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-305 de 2019. M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

¹² CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-159 de 2004. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 20 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la derogatoria de esta naturaleza sí hace necesaria la interpretación de ambas leyes, con el objeto de determinar cuál es la que rige la materia, o si la derogatoria es total o parcial».

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887, existe otra modalidad de derogación de normas que se genera «por existir una ley nueva que regula íntegramente la materia a que la anterior disposición se refería», que se conoce como derogatoria orgánica. Al respecto, el Consejo de Estado¹³, reiterando la providencia del 28 de marzo de 1984 de la Corte Suprema de Justicia, señaló que:

«**La derogación orgánica**, que para no pocos autores no pasa de ser una faz de la derogatoria tácita, sólo se da es verdad cuando la nueva ley “regule íntegramente la materia” que la anterior normación positiva regulaba. Empero, determinar si una materia está o no enteramente regulada por la ley posterior, depende de la intención revelada por el legislador de abarcar con la nueva disposición o disposiciones toda una materia, aunque en realidad no haya incompatibilidad alguna entre éstas y las de la ley anterior. (Resalta la Sala)». (NPT).

De esta manera, al realizar un análisis interpretativo y comparativo entre los decretos 2025 de 2015 y 851 de 2024 esta Comisión encuentra claro que cada compendio normativo responde a ámbitos de aplicación y finalidades diferentes, pues buscan reglamentar sectores administrativos disímiles y pretenden reglamentar materias que, si bien pueden estar relacionadas, son distintas.

Específicamente, el Decreto 2025 de 2015¹⁴ se expidió en el contexto del fenómeno de «tráfico transnacional» de Equipos Terminales Móviles (ETM), por lo que el Gobierno Nacional identificó la necesidad de reforzar e integrar los controles de importación y exportación de estos bienes para contrarrestar efectivamente el hurto. Estas medidas adicionales fueron incorporadas en «(...) el régimen de exportación de teléfonos móviles celulares, teléfonos móviles inteligentes y sus partes y establecer medidas específicas en materia de importación (...)».

Así, de acuerdo con el artículo 1 del mencionado decreto, su ámbito de aplicación está restringido a «la importación y exportación de teléfonos móviles inteligentes, teléfonos móviles celulares, y sus partes clasificables en las subpartidas 8517.12.00.00 y 8517.70.00.00 del Arancel de Aduana»¹⁵.

Por su parte, el Decreto 851 de 2024¹⁶ fue recientemente expedido con el objetivo de reglamentar el artículo 16A de la Ley 65 de 1993 adicionado por el artículo 9 de la Ley 1709 de 2014, relativo a «(...)

¹³ CONSEJO DE ESTADO. SALA DE CONSULTA Y SERVICIO CIVIL. Consejero ponente: GUSTAVO APONTE SANTOS. Expediente No. 2008-00080-00(1928) del 20 de noviembre de 2008.

¹⁴ «Por el cual se establecen medidas para controlar la importación y exportación de teléfonos móviles inteligentes, teléfonos móviles celulares, y sus partes, clasificables en las subpartidas 8517.12.00.00 y 8517.70.00.00 del Arancel de Aduanas, se adiciona el Decreto 2685 de 1999 y se deroga el Decreto 2365 de 2012»

¹⁵ Decreto 2025 de 2015. Artículo 1.

¹⁶ «Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la restricción de comunicaciones no autorizadas al interior de Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON), se adicionan unos artículos al Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 2 del

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 21 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



las acciones necesarias para limitar el uso de equipos terminales de comunicaciones así como controlar y/o impedir las comunicaciones no autorizadas al interior de los establecimientos penitenciarios y/o carcelarios del país (...)» (sic).

Para cumplir este propósito, este decreto fue emitido de manera coordinada entre el Ministerio de Justicia y del Derecho y MinTIC, y con apoyo de la CRC. Mediante dicho decreto se establecen medidas tendientes a «(...) limitar, controlar e impedir las comunicaciones no autorizadas al interior de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional (ERON), con la finalidad de prevenir la posible ocurrencia de delitos», en cabeza de diferentes entidades tanto públicas como privadas, tales como: El Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), los Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal (Gaula), Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), entre otros.

A partir de lo anterior se puede concluir que las medidas establecidas mediante los decretos 2025 de 2015 y 851 de 2024 son complementarias, en tanto buscan robustecer las obligaciones vigentes para prevenir el hurto de ETM en dos ámbitos distintos: por un lado, en la importación y exportación de dichos bienes y, por el otro, la restricción de las comunicaciones no autorizadas al interior de los ERON. Por consiguiente, y trayendo a colación lo establecido en la jurisprudencia constitucional citada líneas arriba, se trata de regímenes complementarios que tienen un objetivo en común.

En conclusión, no es posible deducir, como lo hace **TIGO**, que el Decreto 851 de 2024 derogó tácitamente –ni tampoco orgánicamente– las medidas establecidas mediante el Decreto 2025 de 2015 en aplicación del principio *lex posterior derogat prior*¹⁷, toda vez que, si bien sí se trata de la reglamentación más reciente expedida en materia de prevención de hurto de ETM en Colombia, está exclusivamente orientada a la restricción de comunicaciones no autorizadas y al control de ETM hurtados y aquellos usados de manera no autorizada al interior de los ERON. En otras palabras, dado que cada norma es especial en su materia y ámbito de aplicación, no puede entenderse que el Decreto 851 contradice lo establecido en el Decreto 2025; por el contrario, ambos deben interpretarse como normas complementarias entre sí, que buscan conseguir objetivos similares. Por estas razones, no se materializa ninguna de las tres modalidades de derogación definidas en Colombia y, por consiguiente, la CRC no acoge el comentario planteado.

- **Sobre la simplificación de las bases de datos positivas y el procedimiento de registro**

Sobre el punto, esta Comisión efectuó una revisión minuciosa de cada una de las solicitudes presentadas por la industria e identificó que sí existe una oportunidad de simplificación de las cargas administrativas en el régimen de restricción para la operación de ETM hurtados vigente. Así, teniendo en consideración

Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, y se modifican y derogan algunas disposiciones del Título 11 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015».

¹⁷ Diccionario Panhispánico del español jurídico. Traducción: 'La ley posterior deroga la anterior' (Baldo de Ubaldis: Commentaria in Digestum Vetus 9, 2, 1). Consultado en: <https://dpej.rae.es/lema/lex-posterior-derogat-priori>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 22 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

que mediante el artículo 8 del Decreto 851 de 2024 expresamente «(...) modifica las definiciones de Bases de Datos Positiva y de Propietario del Equipo Terminal Móvil contenidas en el artículo 2.2.11.2 del Título 11 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015 (...)», la CRC acoge parcialmente los comentarios presentados por **ASOMÓVIL, COMCEL, PTC, SUMA MÓVIL, TELEFÓNICA y TIGO** en el sentido de simplificar el trámite de registro de la información de los IMEI en la base de datos positiva, armonizándolo con la modificación establecida mediante los artículos 3 y 6 de dicho Decreto 851.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión observa procedente replantear el proceso de registro de IMEI en las bases de datos positivas, el cual de acuerdo con los estudios realizados por la Comisión sobre la materia, y especialmente aquellos derivados del Proyecto Regulatorio «Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados»¹⁸ se ha identificado como aquel que es susceptible de simplificación en la medida que permite reducir cargas a los PRST, a los usuarios, y al regulador, en todo caso manteniendo la eficiencia de la operación de la estrategia de combate contra el hurto y la alteración de ETM.

En consecuencia, la modificación realizada sobre el proceso de registro de IMEI resulta viable en la medida que se encuentra exactamente alineado con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 2025 de 2015, el cual señala el procedimiento para la consulta y verificación de IMEI durante el proceso de importación, y es del siguiente tenor:

«Artículo 4. Módulo de Consulta y Verificación de IMEI. El Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (Ministerio de TIC) habilitará en su página web un módulo de consulta y verificación de IMEI, en donde el importador previamente inscrito en el registro policial de que trata el artículo 8, transmitirá los IMEI de cada uno de los equipos móviles objeto de importación, con anterioridad a la presentación y aceptación de la declaración de importación.

El Ministerio de TIC verificará la información ingresada de cada uno de los IMEI, con anterioridad a la importación, en las bases de datos positivos y negativos de que trata el artículo 106 de la Ley 1453 de 2011. El resultado de dicha verificación será enviado al importador para que sirva como documento soporte de la declaración de importación, para lo cual el Ministerio de TIC entregará la relación de IMEI uno a uno con el resultado de la verificación. Este documento corresponderá al 100% de los celulares que se describen en la Declaración de Importación y en ningún momento podrá utilizarse para varias declaraciones de importación.

Autorizado el levante de la mercancía por parte de la autoridad aduanera, dicha entidad informará al Ministerio de TIC el número y fecha de la declaración correspondiente de acuerdo al documento expedido por dicho Ministerio para que se incluyan en la base de datos positiva los IMEI de los teléfonos móviles inteligentes y teléfonos móviles celulares efectivamente importados, los cuales deberán coincidir con los que, según lo informado por el Ministerio de TIC, no se encontraban en la base de datos positiva o negativa. El importador será responsable de la veracidad de la información

¹⁸ CRC. Proyecto regulatorio denominado «Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados» Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-17>.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 23 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



que sea suministrada a través del módulo de consulta del Ministerio de TIC y que la misma corresponda a los IMEI detallados en la Declaración de Importación.

El Ministerio de TIC y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dentro del mes siguiente a la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, acordarán los términos y periodicidad de entrega de la información a que se refiere el inciso anterior. (...)» (SFT)

Es así como se observa que como parte del procedimiento de importación de ETM mencionado, se lleva a cabo un primer registro en la base de datos positiva, el cual corresponde al de la totalidad de los IMEI de los ETM que son efectivamente importados; así mismo, es claro que dicho proceso se ejecuta previo a la adquisición de los ETM por parte de usuarios finales.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta que como se mencionó, el contenido de la base de datos positiva fue modificado como producto de la expedición del Decreto 0851 de 2024, configurándose como una base que contiene únicamente la «Relación de los equipos terminales móviles identificados por su IMEI ingresados o fabricados legalmente en el país», sin la asociación con el número de identificación del propietario, esta Comisión observa procedente establecer que el procedimiento de registro se entenderá cumplido cuando el IMEI haya sido cargado en la base de datos positiva durante el trámite de importación¹⁹.

Ahora bien, sólo en aquellos casos en que el IMEI no haya sido ingresado a la base de datos positiva como producto del procedimiento del artículo 4 antes citado, esto es, por ejemplo, en el caso de usuarios viajeros²⁰, quienes pueden ingresar hasta 3 ETM como parte de sus efectos personales y equipaje²¹, corresponderá al usuario realizar el proceso de registro en cumplimiento del parágrafo 3 del artículo 3 del Decreto 2025 de 2015, cuyo texto establece lo siguiente:

«Parágrafo 3°. El registro del IMEI de los equipos de que tratan los parágrafos 1 y 2 del presente artículo en la base de datos positiva de que trata el artículo 106 de la Ley 1453 de 2011, deberá realizarlo su propietario o usuario autorizado ante el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles en Colombia, de conformidad con lo previsto en la Resolución CRC 3128 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o sustituya. Se exceptúan del registro los equipos terminales móviles que se encuentren realizando Roaming Internacional (o Itinerancia Internacional) en alguna de las redes de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones móviles que operan en el país.» (SFT)

En todo caso, es claro que, aun cuando sea el usuario quien adelante el proceso de registro no será exigible el registro de ninguno de sus datos personales, sino únicamente el IMEI del ETM.

¹⁹ Por lo tanto, con la expedición del presente acto administrativo, dejará de ser requerida la asociación de cada IMEI con el número de identificación del propietario.

²⁰ Excluyendo aquellos que hacen uso de las redes nacionales bajo la modalidad de Roaming Internacional. Debe recordarse que los IMEI que cursen tráfico bajo esta modalidad no son sujetos de cumplimiento del régimen de restricción para control de ETM hurtados.

²¹ Según lo establece el parágrafo 1 del artículo 3 del Decreto 2025 de 2015.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 24 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En cuanto al bloqueo del IMEI, debe informarse que el mismo procederá en aquellos casos en que se identifique que el ETM está cursando tráfico en las redes móviles nacionales y no se encuentra registrado en la base de datos positiva. Al respecto, entonces, debe mencionarse que el acto administrativo expedido en desarrollo del presente proyecto no modifica los ciclos de detección, notificación y bloqueo vigentes.

En todo caso, es importante mencionar que no podría eliminar la CRC esta tipología de bloqueo como lo sugieren los interesados toda vez que la misma se deriva de lo consignado en el parágrafo 2 del artículo del mismo Decreto 2025 que se mantiene vigente y según el cual:

«Parágrafo 2°. Serán objeto de bloqueo e incluidos en la base de datos negativa y desactivados en las redes de servicios móviles del país, los IMEI de los teléfonos importados que no sean cargados en la base de datos positiva, de acuerdo con la regulación que para tal efecto expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC.» (SFT)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión acoge parcialmente los comentarios presentados por **ASOMÓVIL, COMCEL, PTC, SUMA MÓVIL, TELEFÓNICA y TIGO** que sugieren simplificar las bases de datos positivas y la tipología de bloqueo por «no registro». En este sentido, a continuación, se refieren las principales modificaciones que se llevan a cabo con ocasión de la expedición del acto administrativo que acompaña el presente documento, mismas que deberán adelantarse sobre la totalidad del Capítulo 7 del Título II, así como sobre la definición de BASE DE DATOS POSITIVA:

- Se simplifica el contenido de la base de datos positiva, eliminando la relación de datos de identificación del usuario.
- El proceso de registro de IMEI en la base de datos positiva se adelantará durante la etapa de importación de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 4 del Decreto 2025 de 2015.
- Únicamente en aquellos casos en que no se encuentre el IMEI en el registro de ETM efectivamente importados o fabricados legalmente en el país del que habla el anterior ítem, se procederá con su bloqueo bajo la causal de «no registro».
- El usuario que haga uso de un IMEI que no haya sido registrado en la base de datos positiva, podrá adelantar dicho registro ante el PRSTM con quien tenga contratados los servicios de telecomunicaciones; en este caso tampoco se deberán asociar datos de identificación del usuario.
- Se ajustan las definiciones de «BDA O BDO POSITIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES» y «PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES».
- En ausencia de los datos de identificación de los usuarios, se ajusta el procedimiento para identificación de IMEI duplicados, así como los requisitos que se deben cumplir para solicitar el desbloqueo de estos IMEI.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 25 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En cuanto al plazo de implementación de la simplificación de la base de datos positiva, se otorgarán tres (3) meses para que los PRSTM y el ABD realicen los ajustes necesarios el contenido de las bases de datos positivas, así como en las configuraciones lógicas a las que haya lugar para adoptar la modificación sobre el bloqueo por «no registro».

- **Sobre la eliminación de la tipología de bloqueo por «no homologación»**

Frente a los comentarios de **LENOVO** y **SAMSUNG** que sugieren mantener la estructura de la base de datos positiva, así como la tipología de bloqueo de «no homologados»; por considerar que dicha base es una herramienta para luchar contra el contrabando de ETM, debe anotarse que el régimen de operación para la restricción de ETM definido por la CRC se encuentra fundamentado en lo establecido en el Decreto 1630 de 2011²² «Por medio del cual se adoptan medidas para restringir la operación de equipos terminales hurtados que son utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles»; y que es precisamente en atención a dicha necesidad de restringir la operación de ETM hurtados que la CRC definió en un principio el bloqueo a ETM «no homologados».

Sin embargo, tal como ha manifestado esta Comisión, los estudios realizados no evidencian que la introducción de bloqueos por «no homologación» haya presentado un efecto diferencial sobre la serie de hurto de ETM²³; adicionalmente, debe tenerse en cuenta que esta causal no se encuentra directamente relacionada con fenómenos delictivos de alteración de IMEI, como sí lo resultan ser la tipología de IMEI inválidos o duplicados.

En ese sentido, se observa procedente mantener un régimen de homologación en función de la competencia de la CRC contenida en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, y en ese sentido continuar determinando los estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos, terminales, bienes y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Lo anterior, aunado al hecho de que las competencias de la CRC sobre la restricción de ETM se encuentran delimitadas a lo consagrado en el numeral 21 del mismo artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, esto es, «definir las condiciones y características de bases de datos, tanto positivas como negativas, que contengan la información de identificación de equipos terminales móviles (...)».

No debe perderse de vista que en todo caso, el régimen que se adopta se encuentra alineado con lo establecido por la UIT en su Recomendación UIT-T Q.5054(02/2025) que define un «Marco centrado en el consumidor para luchar contra la falsificación y el robo de dispositivos móviles de tecnologías de

²² Compilado en el Decreto 1078 de 2015.

²³ CRC. Proyecto regulatorio denominado «Simplificación marco regulatorio restricción de equipos terminales hurtados» Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-17>.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 26 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p>
	<p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>



la información y la comunicación»²⁴; particularmente esta Recomendación establece que dentro de los requisitos del marco de la plataforma unificada de referencia (RUPF)²⁵ se encuentran el de contar con una Base de Datos de códigos de homologación (TAC) y el de poner a disposición un repositorio de verificación de dispositivos TIC del propietario de la marca o de los fabricantes de los equipos originales. Al respecto, debe mencionarse que ambos requisitos se encuentran satisfechos con la puesta a disposición por parte del regulador del formulario de consulta de ETM homologados²⁶.

Con lo hasta acá mencionado, debe ponerse de presente que a pesar de la eliminación de la tipología de bloqueo de IMEI «no homologado», la CRC continuará homologando ETM en atención a lo establecido en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016; esto es, dando cumplimiento a la labor de generar los certificados de homologación que son requeridos para la ejecución de lo consagrado en el parágrafo 3 del artículo 3 del Decreto 2025 de 2015, según el cual «constituye elemento soporte de la declaración de importación el certificado de homologación de marca y modelo del equipo terminal móvil expedido por la CRC».

Lo anterior evidencia que al mantener vigente el régimen de homologación de ETM, la CRC continuará poniendo a disposición de la autoridad aduanera las herramientas requeridas para que dicha entidad ejerza sus competencias y, en especial, aquella consagrada en el numeral 4 del artículo 3 del Decreto 4048 de 2008²⁷, de modo que ejerza los debidos controles a las importaciones de ETM, de conformidad con las disposiciones reglamentarias vigentes que son definidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Así pues, teniendo en cuenta lo mencionado en relación con el fundamento bajo el cual se definieron las tipologías de bloqueo de IMEI, y la contribución que realiza la CRC en materia de controles a las importaciones que se encuentran a cargo de la autoridad aduanera, no procede acoger los comentarios de **LENOVO** y **SAMSUNG**.

Por otro lado, frente al comentario de **RODRIGO MONTUFAR** que sugiere conocer por parte de los OMR el efecto que genera un ETM no homologado sobre la red, debe tenerse en cuenta que es

²⁴ UIT. Rec. UIT-T Q.5054 (02/2025) – «Marco centrado en el consumidor para luchar contra la falsificación y el robo de dispositivos móviles de tecnologías de la información y la comunicación». Disponible para consulta en el enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-Q.5054-202502-1>

²⁵ La cual se propone con el objeto de luchar contra la falsificación, la manipulación y el robo de dispositivos móviles de telecomunicación y TIC.

²⁶ Disponible para consulta en el enlace: https://tramitescrcom.gov.co/tramites/comun/guia.xhtml?tit=&subt=&tram=XRZM2N3df+VIHF5xFuANeg==&pr1=3578LkxQ3T_O3y3t5FY9/BQ==&onA=S0etv8CCdHqPI8wYF9h5dunjBO6mqmve6b6DImC05HqN+Av/dwHAizjX1tNAjX34aRqc0inXPSnx4FziqEPI_YQ==

²⁷ «4. Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;» (SFT)

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 27 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

precisamente en atención a las solicitudes de los PRSTM que se procede con la eliminación de esta causal de bloqueo. En ese orden de ideas, el proceso de simplificación propende por eliminar el bloqueo realizado, de modo que corresponda a cada PRSTM adelantar las gestiones que se deriven de la operación de ETM que no cumplan con los requisitos de radiación y bandas de frecuencia establecidos en la regulación, en caso de que resulte necesario.

En relación con el comentario de **RODRIGO MONTUFAR** que solicita indicar las medidas de vigilancia y control que se realizarían sobre la obligación de los usuarios de «Hacer uso de equipos terminales móviles homologados», debe indicarse que con la eliminación del bloqueo de ETM por no homologación del mismo, se propende por un régimen de autorregulación en el cual las consecuencias que se deriven de la imposibilidad de usar un ETM que no cumpla, por ejemplo, con la operación en las bandas de frecuencia asignadas a IMT en Colombia, continúen siendo asumidas por el usuario que adquirió el ETM; dicho lo anterior, un usuario será informado de que está haciendo uso de un ETM no homologado en caso de que el dispositivo no cuente con las capacidades técnicas para operar en las redes nacionales.

En cuanto a los cuestionamientos de **RODRIGO MONTUFAR** relacionados con los mecanismos para informar a los usuarios sobre la obligación de adquirir ETM homologados, así como las consecuencias de no cumplir dicha obligación, debe aclararse que continuará correspondiendo a la CRC, así como a los PRSTM, la labor de destinar espacios de divulgación y socialización que propendan por el conocimiento y la apropiación del régimen de homologación de ETM vigente por parte de los usuarios.

Con respecto a la falta de coherencia que afirma **RODRIGO MONTUFAR** se presenta en el numeral 4.16.1.3.7 del artículo 4.16.1.3, se indica que dicho numeral únicamente establece la obligación que tienen los OMV de comercializar equipos homologados. En este punto es importante mencionar que la modificación implementada únicamente elimina la posibilidad de bloqueo de los ETM que no sean homologados, lo cual no inhabilita el régimen de homologación contenido en el Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016 ni elimina el requisito de homologación para los equipos que se importen al país de conformidad con lo establecido en el Decreto 2025 de 2015, o aquel que lo modifique. Por tanto, es procedente mantener la obligación de la cual trata el señalado numeral.

Frente a la solicitud de **PTC** y de **SUMA MÓVIL** de aclarar de qué manera se dispondrá de los IMEI que actualmente se encuentran bloqueados por «no homologación», se aclara que tal como lo señala **PTC**, los mismos podrán ser retirados de las bases de datos negativas y de los EIR de los operadores a partir de la entrada en vigor de estas medidas, es decir, el 1 de septiembre de 2025. Así mismo, se acoge el comentario de **PTC** y se otorgará un plazo de 3 meses para adelantar las adecuaciones necesarias para la eliminación del procedimiento de detección y bloqueo; así como de la eliminación de los IMEI de las bases de datos negativas y EIR.

- **Sobre la eliminación de las tipologías de bloqueo diferentes a hurto y extravío**

Habiendo mencionado las medidas a adoptar para simplificar el proceso de registro de IMEI y el consecuente bloqueo por «no registro», procede esta Comisión a pronunciarse frente a los comentarios

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 28 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de **COMCEL, PTC y SUMA MÓVIL** que sugieren la eliminación de las tipologías de bloqueo diferentes a hurto y extravío, según los cuales las tipologías de bloqueo de IMEI inválido, sin formato, no registrado y duplicado no guardan relación o impacto alguno sobre el fenómeno de hurto de terminales y sus consecuentes indicadores.

Sobre el particular, es necesario recordar que dicha relación sí corresponde a la realidad y que no ha sido establecida únicamente por la CRC, sino que la misma parte de las consideraciones de la UIT al momento de formular una solución marco para contrarrestar la falsificación de dispositivos TIC. En este punto, es necesario mencionar que, como parte de las consideraciones relativas al despliegue de soluciones para contrarrestar la falsificación de dispositivos, la UIT enuncia como potenciales medidas para la eliminación de los dispositivos falsificados utilizados en el mercado las siguientes: «i) la detección y verificación, física o remota, de las características del producto original; ii) el cese de su utilización; y/o iii) la incautación del artículo.»²⁸

Precisamente, en la Recomendación UIT-T Q.5050 (03/2019), la UIT enuncia como una de las posibles soluciones para contrarrestar las TIC falsificadas, la prohibición de la utilización de identificadores de dispositivos que no son válidos ni originales. Al respecto, esa recomendación enuncia que puede impedirse el registro de dispositivos TIC falsificados a través del bloqueo de:

- Aquellos cuyos identificadores únicos no sean válidos en la red,
- La importación y ventas ilícitas de estos dispositivos.

Adicionalmente, la Recomendación UIT-T Q.5051 (03/2020)²⁹ enuncia que al utilizar soluciones para para luchar contra el robo de dispositivos móviles se debe tener en cuenta, entre varios requisitos de alto nivel, el de impedir la utilización de dispositivos móviles con identificadores únicos manipulados o clonados. Sobre esto señala la UIT que «es necesario implementar una solución que permita identificar los dispositivos móviles cuyos identificadores hayan sido manipulados y/o clonados para distinguirlos de los dispositivos auténticos, con una precisión considerable, con el fin de adoptar medidas disruptivas, preferiblemente mediante sistemas automáticos, sin repercusión alguna sobre los dispositivos auténticos». De hecho, es precisamente a través de los mecanismos que se describen en la Recomendación UIT-T Q.5052 (09/2020)³⁰, que según la UIT se habilita la identificación y tratamiento al problema creciente que significan los IMEI duplicados o «clonados».

²⁸ UIT. Rec. UIT-T Q.5050 (03/2019) - Solución marco para contrarrestar la falsificación de dispositivos TIC. Disponible para consulta en el enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-Q.5050-201903-I/en>

²⁹ UIT. Rec. UIT-T Q.5051 (03/2020) – «Marco para luchar contra la utilización de dispositivos móviles robados». Disponible para consulta en el enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-Q.5051-202003-I/en>

³⁰ UIT. Rec. UIT-T Q.5051 (03/2020) – Addressing mobile devices with a duplicate unique identifier. Disponible para consulta en el enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-Q.5052-202009-I/en>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 29 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Más recientemente, la Recomendación UIT-T Q.5054 (02/2025)³¹ establece el marco de una «plataforma única de referencia (RUPF)», el cual tiene como uno de sus componentes fundamentales el de una plataforma unificada nacional que entre otros establezca un «Mapa MSIDSN-IMEI» que tenga por objeto el de «abordar los casos de dispositivos cuyo identificador único, en particular el IMEI, se haya manipulado o duplicado»; en ese sentido, dicha recomendación reconoce como un requisito el de distinguir dispositivos auténticos de los falsificados o manipulados, a fin de autorizar únicamente el registro de dispositivos auténticos.

Así pues, se evidencia que la relación existente entre las tipologías de bloqueo adoptadas en Colombia (orientadas a identificar IMEI inválidos, duplicados, y sin formato, entre otros) y el fenómeno de hurto y alteración de equipos terminales, no solo es producto de los análisis y estudios de la CRC, pues las mismas conclusiones se derivan de las recomendaciones que sobre la materia formula la UIT con el propósito de reducir los índices de hurto y la alteración de dispositivos.

Para dimensionar la cantidad de bloqueos que se realizan anualmente por concepto de las tipologías de bloqueo de IMEI duplicados e inválidos, se presenta la tabla a continuación elaborada a partir de las cifras aportadas por el ABD:

Tabla 1. Cantidad de IMEI bloqueados por las tipologías de IMEI duplicado e Inválido (2024)

Tipología de bloqueo	Total de IMEI bloqueados (2024)
Duplicados	85.157
Inválidos	643.428

Fuente: Elaboración CRC a partir de información remitida por el ABD.

Las anteriores cifras reflejan que más de 700 mil IMEI fueron objeto de bloqueo en 2024 por las tipologías de detección y bloqueo mencionadas, lo cual evidencia una relación directa con fenómenos de alteración o reprogramación de IMEI. Lo anterior ya sea porque el mismo ha sido clonado con el IMEI de otro ETM que cursa tráfico en el país, o porque ha sido reconfigurado con un IMEI cuyo TAC no cuenta con registro ante la GSMA o la CRC.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se acogen los comentarios presentados por **COMCEL, PTC y SUMA MÓVIL** de eliminar en el marco del presente proyecto las tipologías de bloqueo en comento.

- **Frente a otros comentarios**

En cuanto a la solicitud de **COMCEL** de que se reduzcan a 24 horas los tiempos establecidos para el bloqueo de IMEI inválidos, debe mencionarse que tal modificación podría ocasionar costos adicionales para los PRSTM durante su etapa de implementación y operación. En ese orden de ideas, la evaluación

³¹ UIT. Rec. UIT-T Q.5054 (02/2025) – «Marco centrado en el consumidor para luchar contra la falsificación y el robo de dispositivos móviles de tecnologías de la información y la comunicación». Disponible para consulta en el enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-Q.5054-202502-I>

de dicha posibilidad requeriría como mínimo contar con insumos de información que permitan dimensionar el costo de su adopción. Así las cosas, ante la posibilidad de que esta medida se constituya como una carga adicional para los PRSTM y usuarios, no se considera pertinente adoptar la propuesta de **COMCEL** en el marco del presente proyecto de simplificación normativa.

Respecto a la solicitud de **SUMA MÓVIL** de que se aclare si los IMEI retirados por tiempo de la base de datos negativa y que hubieran sido bloqueados por no registro e IMEI inválido, podrán ser bloqueados con posterioridad por reincidencia, se informa que en efecto, tal como se señala en la modificación realizada sobre el numeral 2.7.2.2.21 del artículo 2.7.2.2 y el artículo 2.7.3.3., los IMEI bloqueados por no registro e IMEI inválido podrán ser retirados por tiempo de las bases de datos negativas y de los EIR de los PRSTM; no obstante, deberán ser sometidos a revisión semestral con el ánimo de identificar y bloquear posibles reincidencias.

Finalmente, como se evidenció en la presente sección, dado que se adoptaron por sugerencia del sector algunas medidas que fueron propuestas en el marco del proyecto de «Simplificación del marco regulatorio para la restricción de equipos terminales hurtados»; se procede igualmente a incluir en la Resolución aquellas disposiciones que propenden por la digitalización del trámite de solicitud de «Autorización a la Venta de Equipos Terminales Móviles» - AVETM, la cual se encuentra contenida en el Capítulo 8 del Título II.

2.2. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

ASOMÓVIL

Propone avanzar hacia una digitalización completa en el marco del RPU implementando medidas específicas, tales como: «(i) El usuario recibirá su factura en formato digital y podrá acceder a la información histórica de hasta seis periodos de facturación a través de canales electrónicos o la línea de atención telefónica; (ii) Eliminar la obligación de incluir histogramas de consumo, especialmente en los planes con datos ilimitados; y (iii) Eliminar la obligación de mantener la atención al público a través de canales tradicionales cuando el operador haya digitalizado el trámite».

ASOTIC

Frente a las modificaciones contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ASOTIC** menciona que es adecuada la eliminación de la frase «que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación» en relación con la propuesta en el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 31 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Propone además modificar la definición de usuario contenida en el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, al afirmar que se debe diferenciar el concepto de usuario titular y usuario beneficiario, de la siguiente manera:

- Usuario Contratante: Es la persona o entidad que firma el contrato con el PRST y es responsable del pago y del cumplimiento de los términos contractuales. Tiene la autoridad principal sobre la gestión del servicio contratado.
- Usuario Beneficiario: Es la persona o entidad que se beneficia del servicio contratado por el Usuario Titular. Su acceso y uso del servicio están definidos por el contrato entre el Usuario Titular y el PRST.

Esto debido a que en el proyecto propuesto existen conflictos conceptuales (en los artículos 2.1.3.2., 2.1.8.4., 2.1.10.3. y 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en el contrato único convergente de servicios fijos y móviles), los cuales generan riesgos a los PRST para gestionar la modificación o cancelación de servicios. Agrega que la CRC propone que los usuarios, incluso aquellos que no celebraron el contrato, realicen modificaciones o contratación de nuevos servicios sin exigir como mínimo una autorización del usuario contratante. Así, solicita que las modificaciones, cancelaciones y contratación de servicios adicionales dentro del contrato se limiten a ser realizadas por el usuario contratante. Frente al contrato único, señala que se introduce el concepto «suscriptor» el cual no está definido en la regulación vigente.

ASOTIC propone modificar el artículo 2.1.2.2. debido a que la obligación del usuario debe ser «evitar» «comportamientos irregulares», esto amplía el espectro para que cualquier conducta que desconozca el uso responsable y legal de la red pueda ser investigada y resuelta directamente por el PRST:

- Propuesta: «2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de comportamientos irregulares haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado».

También sugiere modificar el artículo 2.1.4.1. frente a la obligación de «incluir un enlace dentro de la factura que permita al usuario consultar la información mencionada» representa una carga administrativa y financiera adicional para los PRST. Esto debido a los procesos de diseño y sistematización que tendrían que hacerse, además los pequeños ISP tienen menos recursos para dar cumplimiento a estas cargas regulatorias. Así, sugiere eliminarla y conservar como único medio de información para los costos de la cláusula mínima de permanencia el contrato suscrito. Además, advierte que este artículo debe alinearse frente a las obligaciones que ha impuesto la DIAN para la factura electrónica.

En similar sentido, asegura que es necesario modificar el artículo 2.1.8.3. frente al cual se propone que el PRST pueda terminar unilateralmente el contrato bajo condiciones claras como el incumplimiento del usuario, el vencimiento del plazo contractual o la imposibilidad técnica. Menciona además que para el proveedor la justificación de las imposibilidades técnicas como razón para terminar un contrato, puede implicar cargas administrativas y técnicas para su justificación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 32 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Además, menciona que en la propuesta del contrato único está definido que si no hay devolución del equipo se le puede seguir cobrando el canon de arrendamiento, por lo tanto, sugiere que esta condición también debería incluirse en el párrafo de terminación de contrato.

ASOTIC propone modificar el artículo 2.1.8.4. para conservar la expresión «el usuario que celebró el contrato» debido a que un tercero podría cancelar el contrato que se celebró entre el titular y el PRST. Esto puede tener, en su criterio, reclamaciones legales, incorrecta cancelación de servicios, podrían existir problemas en la recuperación de pagos pendientes o deudas asociadas al contrato y puede afectarse la relación del PRST con el cliente por cancelaciones equivocadas.

Menciona que la modificación del artículo 2.1.8.5. podría tener riesgos para el PRST debido al posible aumento de la morosidad, dificultad para el cobro de cartera, riesgos de fraude y pérdida de control sobre los contratos; lo anterior debido a que no se podría verificar la información del usuario que celebró el contrato. Esto, dice, se relaciona de manera directa con la modificación propuesta frente a la definición de usuario contratante y usuario beneficiario.

Sobre la modificación del artículo 2.1.10.3. advierte falta de claridad de cuando se habla de «usuario» sin diferenciar si es suscriptor o no podría implicar riesgos legales y contractuales para el PRST, debido a que se pueden presentar situaciones frente a las cancelaciones por parte del contratante y el beneficiario del servicio, que pueden llegar a ser diferentes al afectar los términos contractuales. Este mismo argumento es usado para el artículo 2.1.24.2. frente a quien debe interponer una PQR ante el PRST.

Para la modificación del artículo 2.1.10.5. sugiere las mismas consideraciones frente a la diferenciación de usuario contratante y usuario beneficiario.

Frente a la modificación del artículo 2.1.10.7. la nueva redacción obliga al PRST a prevenir cualquier «comportamiento irregular» en la red, no solo fraudes, esto es un mayor alcance sin claridad. Explica que se puede requerir más inversión en monitoreos y análisis, por lo que es crucial que la CRC defina el alcance de «comportamiento irregular» para evitar conflictos, reclamaciones, sanciones o daños reputacionales al PRST. Además, señala que para la modificación del artículo 2.1.18.6. es necesario considerar la eliminación de la palabra fraude y la eliminación de «comportamientos irregulares».

En la modificación del artículo 2.1.13.1., expresa que es necesario que la CRC tome las consideraciones impuestas para expedir la factura electrónica con el objetivo de unificar las consideraciones y eliminar cargas administrativas.

En relación con la modificación del artículo 2.1.24.3. esta puede generar un posible aumento de costos para el PRST si un gran número de usuarios prefiere recibir las respuestas por medios no digitales como por ejemplo por correo postal, lo que implica costos en impresión y envío.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 33 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Frente al artículo 2.1.25.3, **ASOTIC** solicita revisar la obligación de guardar las grabaciones de las PQR recibidas por la línea telefónica durante un periodo mínimo de seis meses, debido a las cargas administrativas y financieras, los costos de almacenamiento (infraestructura de almacenamiento), los costos de gestión (medidas de seguridad y de cumplimiento de protección de datos personales) y las consideraciones legales.

Frente a la modificación del artículo 2.1.25.7. **ASOTIC** solicita a la CRC aclarar el alcance con la eliminación propuesta, debido a que se pueden imponer cargas que hoy no aplican a los operadores del servicio de internet fijo que cumplan con el anexo 2.10 del título «Anexos Título II» quienes debían contar con la certificación anual de un auditor externo; es decir, que se elimina la necesidad de contar con la certificación o se trata de imponer la obligación, pero ya no de forma anual. Resalta que es necesario que exista la taxatividad normativa en cuanto a la exención de reportar formatos específicos para brindar seguridad jurídica a los PRST frente a auditorias o investigaciones administrativas.

Frente a la eliminación del artículo 2.1.25.5. **ASOTIC** señala que debe también eliminarse del modelo de contrato único debido a que todavía hace referencia a red social. Y debe especificarse incluso en el modelo de contrato que la portabilidad numérica solo aplica para líneas móviles y no aplica para telefonía fija. Lo anterior con el fin de evitar confusión en los usuarios de los servicios. Además, propone revisar en la propuesta de contrato único la definición de condiciones tarifarias, cuando actualmente se maneja un régimen de libertad tarifaria.

COMCEL

Reitera su solicitud de eliminar la obligación regulatoria de incluir el histograma de consumo en las facturas bajo el argumento que este mecanismo ha perdido relevancia debido a las condiciones actuales del mercado. Señala que la mayoría de los planes de telefonía fija y móvil ofrecen minutos ilimitados, por lo que los usuarios ya no requieren referencias de consumo para verificar la facturación. En consecuencia, este mecanismo resulta obsoleto, ya que la facturación por consumo ha sido sustituida por tarifas planas, desapareciendo así la necesidad de monitorear minutos.

Adicionalmente, **COMCEL** indica que la evolución de los planes de datos móviles hacia paquetes cada vez más amplios y el acceso inmediato para consulta de los consumos mediante herramientas digitales proporcionadas por los operadores vuelven innecesaria cualquier referencia adicional en la facturación. Por lo anterior, considera que mantener la obligatoriedad del histograma implica una carga regulatoria que no mejora ni la transparencia en la facturación ni la protección efectiva del usuario.

COMCEL considera que reemplazar la expresión «fraude» por las expresiones «actividad delictiva» o «delitos» (art. 2.1.2.2.4. y 2.1.18.6.), entendida como aquella acción que el usuario debe abstenerse de ejecutar, genera problemas de seguridad jurídica, afecta los derechos de los usuarios, obstaculiza las actividades de vigilancia de las autoridades administrativas e impone cargas desproporcionadas en cabeza de los operadores y los usuarios. Este operador explica que la expresión «actividad delictiva» es mucho más amplia que la expresión «fraude», pues la primera se refiere a todas las conductas tipificadas

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 34 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

como delitos, mientras que la segunda tiene una connotación específica asociada a la suplantación o falsificación. De este modo, el hecho de que se haga referencia a actividades delictivas supone que sería necesaria siempre la decisión de un juez penal, lo que en su criterio retrasa la protección efectiva de los usuarios.

En tal sentido, propone la siguiente redacción para el numeral 2.1.2.2.4. del artículo 2.1.2.2.:

«No cometer o ser partícipe de actividades de fraude haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado.»

En el mismo sentido, **COMCEL** señala que el reemplazar la expresión «fraude» por «comportamientos irregulares» en múltiples disposiciones regulatorias (art. 2.1.10.7.), genera un margen de interpretación que dificultaría la aplicación de la regulación pertinente, debido a que es demasiado amplia e imprecisa. Por estas razones **COMCEL** considera que deben mantenerse las referencias a «fraude» en la regulación general.

COMCEL solicita que se amplíe a 6 meses el plazo de implementación de la modificación del Anexo 2.3. que actualmente contiene los formatos de los contratos únicos de prestación de servicios de comunicaciones, como quiera que la unificación de los formatos propuesta en el proyecto implica múltiples ajustes operativos, técnicos y contractuales, tales como la adaptación de los sistemas internos, la capacitación del personal pertinente y la socialización con los usuarios.

ETB

Sobre el artículo 2.1.1.1., propone adicionar la exclusión del régimen cuando el contrato de prestación de servicios sea objeto de una licitación, concurso o medio similar en el que el PRST no tiene oportunidad de negociar el contenido del contrato. Específicamente, sugiere adicionar el siguiente texto: «Además, este régimen no se aplicará cuando el contrato de prestación de servicios sea objeto de una licitación privada o estatal, concurso o medio similar en el que el prestador del servicio (PRST) no tenga la oportunidad de negociar el contenido del contrato».

Adicionalmente, en el numeral 2.1.1.2.4. Información, **ETB** sugiere cambiar la expresión «elegirá» por «puede elegir» y, además, agregar explícitamente que el usuario puede elegir el medio por el cual desea recibir la información del servicio prestado, debido a que la redacción propuesta por el CRC da a entender que el usuario puede elegir que la información relacionada tanto con el servicio ofrecido como con el servicio prestado le sea enviada por medios físicos, electrónicos o digitales.

Respecto del artículo 2.1.1.3., **ETB** propone ajustar la redacción del numeral 2.1.1.3.1. sobre la modalidad prepago para hacer mención explícita a la compra de paquetes, los cuales también deben descontar saldo del usuario. Por su parte, este operador señala que en el artículo 2.1.2.2. se debería incluir la obligación a los usuarios de mantener actualizados los datos personales, toda vez que esto permitiría verificar los datos al momento de realizar trámites.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 35 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otra parte, **ETB** manifiesta que en el artículo 2.1.3.1.3. se debería acotar la notificación con un mes de antelación a que las circunstancias lo permitan, pues hay situaciones irreversibles, imprevisibles e irresistibles que no le permitirían al operador seguir prestando el servicio. En ese caso, el operador debería notificar al usuario una vez conozca la ocurrencia de dicha circunstancia.

Con el ánimo de dar mayor claridad al texto, propone la siguiente redacción del numeral 2.1.7.2.6.:

«Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita al usuario consultar y comparar los paquetes o planes ofrecidos por el operador. El comparador deberá tener como mínimo las siguientes características:

- a) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por municipio (para servicios fijos)
- b) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por estrato socioeconómico (para servicios fijos)
- c) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por servicios incluidos
- d) Debe permitir al usuario filtrar los paquetes o planes ofrecidos por el operador por características de los servicios
- e) Debe permitir la comparación entre 2 y hasta 5 planes o paquetes a elección del usuario
- f) Debe mostrar el precio total de los planes o paquetes seleccionados por el usuario».

Además, **ETB** señala que el artículo 2.1.8.3. debería contener los casos en los que el operador podría terminar unilateralmente el contrato de prestación de servicios, los cuales deberían ser: (i) cuando el usuario incumpla con las obligaciones contractuales, (ii) cuando se venza el plazo contractual y (iii) cuando sea imposible técnicamente que el operador siga prestando el servicio. Adicionalmente, agrega que se deben dar condiciones para que el usuario devuelva los equipos o elementos de prestación del servicio cuando este no atienda la visita programa.

ETB considera que la modificación propuesta por la CRC en el artículo 2.1.8.4. es de fondo, toda vez que permite que cualquier persona pueda solicitar modificaciones al servicio contratado y no solamente quien contrató el servicio.

Finalmente, **ETB** señala que en la redacción propuesta por la CRC al artículo 2.1.24.5. se habla de notificación de la respuesta de la PQR y esto se puede entender como notificación en los términos del CPACA, por lo que solicita que se modifique esta redacción, pues este procedimiento no es aplicable al trámite de las PQR. En su lugar, sugiere que se utilice la frase «envío de la respuesta al usuario». De igual manera, se sugiere una modificación similar a la propuesta regulatoria de la CRC al artículo 2.1.25.3.

HABLAME

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 36 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Manifiesta que no es procedente la propuesta de simplificación vía modificación del artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que, la modificación de «fraude» a «comportamientos irregulares» no es adecuada, y permite interpretaciones amplias y subjetivas. Mantener el término «fraude» es esencial para la seguridad jurídica del sector, dado que tiene una base legal clara y sancionable en el marco normativo colombiano. El fraude se refiere a conductas ilícitas con intención de engañar para obtener un beneficio indebido, mientras que «comportamiento irregular» es un concepto más amplio, subjetivo y no tiene una definición específica en el Código Penal.

Aunado a lo anterior, **HABLAME** no está de acuerdo con cambiar «fraude» por «comportamiento irregular» en el numeral 4.2.2.1.15. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que esto dejaría a libre interpretación lo que constituye una conducta irregular. Reitera que el fraude tiene una definición clara en el Código Penal, mientras que «comportamiento irregular» es un concepto amplio y subjetivo. Mantener el término «fraude», reitera, es esencial para la seguridad jurídica del sector y evitar interpretaciones subjetivas que podrían perjudicar a los operadores.

NAISP

Propone que la factura de los servicios de telecomunicaciones guarde coherencia con lo establecido en el artículo 617 del Estatuto Tributario, debido a que no se debe generar más carga operativa para el ISP a la hora de cumplir con las condiciones establecidas por la DIAN (facturación electrónica) y la CRC. Lo anterior debido a los diseños que son necesarios para lograr la implementación de la facturación. Además, sugiere plantear un párrafo con las condiciones que deben cumplir los pequeños ISP y evitar que se requieran diseños adicionales.

PTC

Plantea las siguientes propuestas sobre algunos de los artículos que la CRC propuso ajustar:

Sobre el artículo 2.1.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sugiere que se incluya expresamente el deber de los usuarios de culminar el proceso de registro de líneas móviles a su nombre y mantener actualizados sus datos personales como titular, sea prepago o pospago. Al respecto indica textualmente que:

«[...] es necesario que se defina e incorpore la obligación de los usuarios de actualizar su información en el operador de su elección, especialmente para la modalidad prepago, y el deber complementario de los operadores de establecer estas opciones a través de todos sus canales y medios de atención, incluyendo el establecimiento de medidas de prevención de los fraudes que impliquen la verificación de la veracidad mínima de la información brindada por el usuario a través de mecanismos idóneos el chequeo en bases de datos de la registraduría nacional o en centrales de riesgo, lo anterior para asegurar el suministro de datos reales a los PRST» (SPT).

En relación con los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.5 y el Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, recomienda que se incorpore que «(...) los operadores cumplan con sus deberes de entregar información

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 37 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

actualizada del contrato a los usuarios, poniéndolo a disposición para descarga en su página web o aplicación móvil, es decir, permitiendo a los usuarios descargarlo en cualquier momento» (sic). Considera que esta sugerencia facilita el acceso a los términos y condiciones del servicio, fortalece la protección de los derechos de los usuarios y fomenta un entorno más eficiente y digitalizado en el sector de telecomunicaciones.

Sobre el artículo 2.1.8.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, propone que se permita «(...) que el operador pueda informar a los usuarios por escrito o **mediante cualquier otro medio idóneo**, en lugar de restringirse a un único formato» (SPT). Para **PTC** esta flexibilización reduce costos operativos para las compañías sin afectar el derecho del usuario a recibir información clara y oportuna.

Respecto del artículo 2.1.10.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica que está de acuerdo con la propuesta de modificación planteada por la CRC, sin embargo, sugiere que se amplíe el impacto de la medida en el sentido de indicar que se busca prevenir y detectar los posibles comportamientos irregulares. Al respecto, propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES COMPOR TAMIEN TOS IRREGULARES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir y/o detectar irregularidades fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con una presunta irregularidad en el uso o contratación del servicio fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de esa irregularidad un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los servicios objeto de reclamación». (SPT).

En relación con el artículo 2.1.13.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, solicita que «(...) se incluya dentro de este ejercicio de modificación regulatoria, la potestad de enviar o permitir la consulta de la factura a través de cualquier medio electrónico», amparado en el criterio «evolución tecnológica». Lo anterior lo sustenta en que «[...] los operadores cuentan con aplicaciones que centralizan la información, y que es posible tener disponible el histórico de facturas para consulta del cliente (...)».

Adicionalmente, sugiere incluir el siguiente texto en el mencionado artículo 2.1.13.2.:

«Si el operador no ha podido generar y enviarle la factura al usuario, no podrá suspender el servicio ni cobrar intereses de mora, **siempre y cuando sea por razones atribuibles al operador**. En este caso, el operador deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación». (SPT).

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 38 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Sobre el artículo 2.1.16.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sugiere que «(...) la pérdida del número en prepago se produzca cuando el usuario no realice llamadas ni recargas en dos (2) meses, eliminando lo dispuesto de recibir llamadas (...)».

En cuanto al artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre presentación de PQR, **PTC** propone que se incluya la referencia a las situaciones establecidas en el artículo 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la SIC como excepciones a la obligación de asignar un Código Único Numérico a las PQR presentadas por los usuarios.

Respecto del artículo 2.5.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** solicita que se defina un plazo de implementación para la obligación, que no sea inferior a tres meses, con el fin de que los operadores adapten sus procesos internos y comuniquen y capaciten a su personal sobre los cambios realizados.

RODRIGO MONTUFAR

Propone que en el ámbito de aplicación del RPU se reconozca que existen PCA e IT que son asignatarios de numeración MSISDN y no solo de códigos cortos, propone la siguiente modificación:

«ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, ~~y operadores de televisión cerrada y asignatarios de códigos cortos~~ **asignatarios de recursos de identificación**), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en ~~su~~ **la** terminación ~~del mismo~~».

Propone también modificar la redacción del artículo 2.1.1.3 con el ánimo de reconocer que el usuario puede cargar su saldo en dinero y convertirlo en un producto, pero también puede adquirir saldo en recursos de comunicación, por lo que propone que se incluya en la redacción que en esta modalidad el usuario adquiere un saldo en dinero o también en recursos de comunicación.

En cuanto al artículo 2.1.3.1 sugiere que no se titule «Contenido Prohibido» en un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, sino como «Disposiciones Prohibidas».

En cuanto a la propuesta de modificación del «ARTÍCULO 2.1.16.2. PÉRDIDA DEL NÚMERO EN PREPAGO», según la cual el proveedor podrá disponer del número de un usuario en prepago «Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía SMS», sugiere que dicha modificación se refleje igualmente en el modelo de contrato de servicio prepago contenido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3.

SIC

Frente a las modificaciones propuestas para los artículos 2.1.2.2. sobre obligaciones de los usuarios y 2.1.10.7. sobre prevención de fraudes consistentes en reemplazar la expresión «fraude» por las

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 39 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

expresiones «comportamientos irregulares» y «actividades o conductas delictivas», la SIC sugiere que se definan estos dos nuevos conceptos para evitar múltiples interpretaciones.

Frente a la propuesta de modificación del artículo 2.1.4.1. sobre cláusulas de permanencia en servicios fijos, la SIC considera que se debe precisar si ante la posibilidad de acordar una nueva cláusula de permanencia ocasionada por el traslado del servicio coexisten las dos cláusulas la nueva reemplaza a la primera.

Sobre la propuesta de modificación del artículo 2.1.8.3. de terminación del contrato consistente en la posibilidad de terminar el contrato por imposibilidad técnica, la SIC considera que se puede generar un riesgo para el usuario en caso de que el PRST decida no prestar el servicio en una zona por razones comerciales y se escude en supuestas razones técnicas.

Respecto de la propuesta de modificación del artículo 2.1.24.5. sobre recursos, la SIC considera que no es clara y por lo tanto propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. Cuando el operador resuelva una petición o queja, relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, deberá informar al usuario en su respuesta sobre el derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión del operador. Estos recursos deberán ser presentados de manera simultánea ante el operador.

Se denomina recurso de reposición a la solicitud del usuario dirigida a que el operador revise nuevamente su decisión y se denomina recurso de apelación a la solicitud del usuario tendiente a que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que decida el recurso de apelación. Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -(SIC)- para lo de su competencia.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En cualquier caso, el usuario siempre podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación a través de la línea de atención telefónica.

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título "ANEXOS TÍTULO" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 40 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador deberá le preguntar si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia». (sic)

Frente a la propuesta de modificación del Capítulo 5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre modelos de contrato único, la SIC sostiene que se debería unificar el nombre que se indica en el Anexo 2.3. con el nombre del Formato 2.3.1. CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO, para evitar diferentes interpretaciones.

Por otro lado, la SIC sugiere que la entrega de la copia del contrato al usuario deba hacerse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su firma, por el medio elegido por el usuario.

Sobre el Formato 2.3.2. sobre las condiciones generales del servicio en la modalidad prepago, la SIC sugiere que en el literal b. de dicho formato no se haga referencia a «contrato» sino a «condiciones generales del servicio».

SUMA MÓVIL

Frente a la propuesta de modificación del artículo 2.1.8.4., considera que al eliminarse la expresión «que celebró el contrato» se puede generar un riesgo derivado de que cualquier persona solicite modificaciones sobre un servicio que no contrató.

Con el mismo argumento, considera riesgoso modificar el artículo 2.1.24.2. cuya modificación propuesta señala que «El usuario podrá autorizar a otra persona para que, en su representación, presente una PQR ante el operador. En ningún caso se podrá exigir la intervención de un abogado o de presentación personal, ni tampoco documentos autenticados para la presentación de una PQR». Por tanto, sugiere indicar «cuál será el mecanismo que deberá utilizar el operador para comprobar que tiene autorización para interponer esta PQR.»

Frente a la propuesta de modificación del artículo 2.1.10.7. solicita que la CRC aclare cuáles serían los «comportamientos irregulares» a los que hace referencia el artículo.

En cuanto a la propuesta de artículo 2.1.24.3. sugiere «especificar cuáles son esos otros medios que puede escoger el usuario para que sea enviada la respuesta a su PQR», y sugiere que sea a través de medio digital.

En cuanto a la propuesta de modificación del Anexo 2.3, sugiere modificar el Modelo 2 para que se alinee con la modificación propuesta para los artículos 2.1.14.1. y 2.1.16.2.; en ese sentido, en el Modelo 2 también se deben hacer los ajustes correspondientes en las secciones «PRECIO Y SALDO» y «DESACTIVACIÓN POR NO USO»

TELEFÓNICA

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 41 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Propone modificar la regulación de la cláusula de permanencia para permitir su negociación en casos adicionales a la financiación del cargo de reinstalación. Además, sugiere extender el plazo máximo de permanencia mínima a 24 meses, toda vez que los costos operativos de instalación, como los de fibra óptica, no se recuperan en los primeros 12 meses. Para esto último, sugiere que el parágrafo 2 del artículo 2.1.4.1. quede como sigue: Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima será acordado con el usuario hasta por 24 meses.

Adicionalmente, sugiere que debería ser posible pactar nuevas cláusulas de permanencia en los casos en los que se ofrece al usuario un beneficio adicional en precio o en servicios.

Por otro lado, pide modificar el artículo 2.1.9.5., con el fin de permitir que el operador condicione la prestación del servicio al cumplimiento de las obligaciones del contrato de financiación del equipo terminal.

Por su parte, **TELEFÓNICA** propone la digitalización total de notificaciones y facturación, gestionando el 100% de las PQR a través de canales digitales para mejorar la eficiencia, reducir costos y minimizar el uso de papel. Aunado a lo anterior, plantea eliminar la obligación de entregar facturas físicas, ya que el 99% de los usuarios las recibe digitalmente y la facturación electrónica es un requisito legal. Finalmente, propone adoptar los requisitos de la Resolución 0165 de la DIAN en lugar de los establecidos en la Resolución 5111.

Además, propone modificar el artículo 2.1.12.1. para permitir que los usuarios soliciten detalles de su facturación a través de cualquier canal de atención disponible, incluyendo aplicaciones móviles, plataformas web y servicios de mensajería, en lugar de limitarse únicamente a la línea telefónica.

TELEFÓNICA propone modificar el párrafo 4 del artículo 2.1.12.1. para incluir explícitamente los gastos de cobranza e intereses por mora entre los valores que el operador puede cobrar durante la suspensión del servicio cuando exista una cláusula de permanencia mínima vigente. Asimismo, plantea actualizar el numeral G del artículo 2.1.13.1. para incluir los gastos de cobranza e intereses causados y, en el numeral H, ampliar la referencia a los medios de atención al usuario, incluyendo tanto canales físicos como virtuales para la atención de los clientes.

- Propuesta: se informará los diferentes canales de atención tanto físicos como virtuales para la atención de los clientes.

Además, plantea la posibilidad de eliminar la obligatoriedad de contar con puntos de atención presenciales en capitales de baja población o con afectaciones de red, dado que la afluencia de usuarios es baja y puede suplirse de manera virtual o telefónicamente.

Finalmente, **TELEFÓNICA** pide eliminar la obligatoriedad de contar con puntos de atención presencial en capitales con baja población o afectaciones de red, dado el bajo flujo de clientes y la posibilidad de atenderlos mediante canales virtuales o telefónicos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 42 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Adicionalmente, propone modificar el artículo 2.1.11.1. para que la compensación automática por falta de servicio solo aplique cuando la indisponibilidad sea responsabilidad del operador. En casos de fuerza mayor o caso fortuito, la compensación iniciaría a partir del quinto día calendario, excluyendo eventos externos como robos o desastres naturales, y otorgando un plazo razonable para la recuperación del servicio.

TIGO

Señala que, aunque el proyecto de digitalización del RPU que culminó con la expedición de la Resolución 6242 de 2021, definió la digitalización y permitió migrar ciertas interacciones con usuarios a canales digitales, no se establecieron condiciones para abandonar totalmente canales tradicionales, especialmente la atención a través de la línea telefónica, por lo que no se promovió eficazmente la digitalización.

El operador señala que la CRC ha reconocido que los servicios OTT han desplazado significativamente productos tradicionales como SMS y la terminación internacional de llamadas, por lo que solicita preparar un entorno regulatorio más equitativo, destacando la actual asimetría regulatoria que obliga exclusivamente a los operadores tradicionales a mantener canales físicos y telefónicos de atención al usuario, mientras que las plataformas OTT, pese a ser sustitutos efectivos y directos de los servicios regulados, no tienen este tipo de cargas.

TIGO enfatiza en la necesidad de evitar asimetrías regulatorias entre los PRST y las OTT, dado que los primeros enfrentan estrictas obligaciones en calidad, tarifas, atención al cliente y pagos al Estado, mientras las OTT operan bajo esquemas simplificados de autorregulación. Esta situación genera desequilibrios competitivos, especialmente evidentes cuando las OTT experimentan fallas en sus servicios sin consecuencias regulatorias, a diferencia de los PRST, quienes sufren penalizaciones inmediatas. Por ello, recomienda revisar obligaciones como la línea de atención telefónica, cuyos costos operativos podrían reducirse significativamente mediante una mayor digitalización.

En este contexto, el operador considera incoherente mantener la obligatoriedad de la atención mediante la línea telefónica, sobre todo teniendo en cuenta que ya se ha reconocido el decaimiento del servicio de telefonía fija. Por todo lo anterior, **TIGO** indica que deberían eliminarse aquellas medidas que han quedado obsoletas por la natural evolución tecnológica así evitar sobrecargas regulatorias que desincentiven la inversión, por lo que recomienda permitir la completa migración digital para todas las interacciones con los usuarios, suprimiendo la obligatoriedad de los canales tradicionales de atención como la línea telefónica y la atención presencial.

Por otro lado, **TIGO** señala que la propuesta actual de diferenciación entre formatos físicos, electrónicos y digitales no aporta una optimización real, ya que en la práctica todos los documentos que se entregan al usuario son generados digitalmente y, posteriormente, exportados a PDF. Por tanto, sugiere que la CRC simplifique su propuesta regulatoria sustituyendo los términos actuales por «documento impreso o

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 43 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

digital», eliminando además la obligación de entregar documentos físicos, siempre que el usuario disponga de opciones digitales efectivas para realizar pagos o consultas.

Por todo lo anterior, **TIGO** sugiere los siguientes cambios:

- En el artículo 2.1.10.8. se debería eliminar la obligación de dar información del servicio de internet mediante la línea de atención telefónica, pues dicha información se encuentra fácilmente en los mecanismos de atención digital dispuestos por el operador.
- En los artículos 2.1.12.1. y 2.1.13.2. se debería eliminar la posibilidad de que el usuario pueda solicitar información de su factura y de periodos de facturación anteriores mediante la línea telefónica, pues actualmente esto puede hacerse de forma más eficaz en los canales digitales. Adicionalmente, frente a los artículos 2.1.13.1. y 2.1.13.2. el operador señala que se debe alinear su texto con lo dispuesto en la Resolución DIAN 165 de 2023 sobre factura electrónica.
- En el numeral 2.1.1.2.6. se debería eliminar la posibilidad de acudir a la línea telefónica si la interacción específica ya se ha migrado a los canales digitales. Así, sugiere la siguiente redacción:

«2.1.1.2.6. Digitalización. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, mientras no se haya migrado la interacción a la digitalización el usuario podrá acudir a la línea de atención telefónica».
- Reemplazar en la regulación las expresiones «formato físico o copia física, formato electrónico y formato digital» por «documento impreso o digital» y eliminar la obligación de entregar la factura física siempre que existan opciones digitales para hacer el pago respectivo.
- En la definición de «CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES» ese operador considera adecuada la inclusión del término «digital», pero propone eliminar la expresión «copia escrita física», dado que actualmente toda la documentación con los usuarios se genera en formato digital, sin procesos manuales ni físicos, y se entrega como archivo PDF.
- En la definición de «FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», propone eliminar la referencia a la «copia escrita física» en la definición de factura, ya que hoy todas las facturas se generan digitalmente y en el caso de la factura electrónica, se conserva el archivo XML y su representación gráfica en PDF.

Adicionalmente, **TIGO** sugiere revisar las referencias a la línea de atención telefónica en los artículos 2.1.2.1. y 2.1.7.2. en el sentido de la sugerencia de ajuste de la definición de «Digitalización».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 44 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con las obligaciones de los usuarios, **TIGO** señala que el ajuste propuesto al numeral 2.1.2.2.4. del artículo 2.1.2.2. puede generar ambigüedad sobre el tipo de vínculo contractual entre usuarios y PRST, ya que los usuarios en modalidad prepago no suscriben un contrato formal.

Además, sugiere que en lugar de limitarse a «actividades delictivas», se utilice un término más amplio que abarque otras conductas irregulares que puedan poner en riesgo la red o afectar a terceros, por lo que sugiere la siguiente redacción:

«2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de conductas irregulares».

Acerca del artículo 2.1.4.1. sobre cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos, **TIGO** propone modificar la redacción del segundo inciso del artículo pues considera que el párrafo propuesto por la CRC no es suficiente para reflejar la realidad contractual. Sugiere dejar explícito que pueden coexistir múltiples periodos de permanencia mínima, cada uno con fechas de terminación distintas, según el motivo por el cual se haya originado, por lo que plantea la siguiente redacción para el segundo inciso del artículo en mención:

«Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato, al momento de agregar un nuevo servicio al paquete, o al momento de ejecutarse un traslado del o los servicios contratados y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses para cada caso».

Respecto al artículo 2.1.8.4. **TIGO** manifiesta su desacuerdo con la eliminación de la expresión «que celebró el contrato» en el artículo 2.1.8.4, ya que esto permitiría que cualquier usuario, sin ser el titular, pueda cancelar servicios contratados. Advierte que esto podría generar conflictos y quejas por modificaciones no autorizadas, afectando al titular que asume el pago. Además, resalta que mantener esa restricción garantiza que solo el contratante tenga facultad para gestionar cambios y acceder a beneficios durante el proceso de cancelación. En tal sentido, sugiere la siguiente redacción:

«2.1.8.4. Cancelación de servicios. El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

El usuario debe presentar la solicitud de cancelación al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. En el momento de la solicitud, el operador deberá informar al usuario las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de cancelación»

RESPUESTA CRC

Teniendo en cuenta que los comentarios sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Protección de Derechos de los Usuarios tratan diversos asuntos, a continuación, se presentarán las respuestas a

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 45 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

los comentarios recibidos clasificadas de conformidad con los temas particulares sobre los que trata cada comentario.

- **Sobre los comentarios asociados al ámbito de aplicación del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones**

En relación con el ámbito de aplicación del RPU de telecomunicaciones se recibieron comentarios, por un lado, de **ETB**, quien solicita la inclusión expresa de la inaplicación de estas medidas cuando la prestación de servicios sea objeto de una licitación privada o estatal; y, por el otro, del ciudadano **RODRIGO MONTUFAR**, quien pide que se reconozca la existencia de PCA e IT como asignatarios de recursos de identificación y propone que se mencionen en el ámbito de aplicación del RPU.

Al respecto, esta Comisión informa que las solicitudes presentadas no cumplen con ninguno de los criterios de la metodología de simplificación para el ejercicio de 2024. De esta manera, las solicitudes no se enmarcan en evolución tecnológica o de mercado, toda vez que la solicitud no se origina en cambios ocurridos en el modelo de negocio, el comportamiento de los agentes o la innovación tecnológica. Tampoco se sustentan en fenómenos jurídicos como la transitoriedad o duplicidad normativa pues no están relacionadas con la vigencia de la norma ni con la posibilidad de que la misma regla esté contenida en varias disposiciones o la existencia de una medida de rango superior que la contraría. Y, finalmente, las solicitudes no guardan relación con una posible reducción de costos de cumplimiento, pues no tiene inmerso un criterio de costos.

De esta manera, observa la CRC que ambas propuestas se hicieron en el marco del criterio denominado *Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria*, toda vez que se pretende ampliar el ámbito de aplicación del RPU de telecomunicaciones incluyendo, por una parte, la excepción de aplicación del régimen cuando la contratación se realice en el marco de una licitación privada o estatal, y por la otra, la aplicabilidad del mismo régimen a PCA e IT.

Sobre este particular, es importante mencionar que este tipo de modificaciones resultan ser de la esencia de la regulación, en este caso, asociada a la protección de los derechos de los usuarios, por lo que si bien el enfoque y la metodología de simplificación aplicados en este proyecto, como criterio de mejora normativa tiene un rol imprescindible dentro de las herramientas de política regulatoria con que cuenta esta Comisión, en un asunto como el antes descrito conviene aplicar la metodología de AIN para poder establecer la necesidad y pertinencia de implementar la ampliación del RPU de telecomunicaciones, en los términos solicitados por **ETB** y **RODRIGO MONTUFAR**.

En consecuencia, si bien en la propuesta regulatoria se planteó la inclusión de los asignatarios de códigos cortos como sujetos incluidos dentro del ámbito de aplicación del RPU, como se advirtió, dicha medida deberá ser evaluada en el marco de un proyecto regulatorio en el que se analice el impacto de esta inclusión, así como también de las implicaciones que ello tendría en términos de obligaciones y cargas para este tipo de agentes. Por lo anterior, no se incluye en el artículo 2.1.1.1., sobre el ámbito de aplicación del RPU, a los asignatarios de códigos cortos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 46 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Ahora bien, la CRC informa que, si bien no son acogidas las peticiones en el marco del presente ejercicio de simplificación, en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026 se incluyeron dos iniciativas que están directamente relacionadas con el estudio de las temáticas regulatorias que se propone ajustar. En primer lugar, se planteó el proyecto denominado «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», en el cual, de manera preliminar, esta Comisión identificará y estudiará diferentes alternativas que permitan fortalecer los procedimientos de verificación en la prevención de fraudes mediante servicios tradicionales de voz y SMS³². Y, en segundo lugar, se encuentra la iniciativa llamada «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios (RPU)», el cual, precisamente, fue resultado de la consulta pública efectuada en el marco de este ejercicio de simplificación y la participación en otros escenarios de discusión sectorial que la CRC ha puesto a disposición para todos los grupos de valor.

Como consecuencia de lo anterior, las solicitudes planteadas por **ETB** y **RODRIGO MONTUFAR** serán remitidas de manera directa a los mencionados proyectos de regulación, con el objetivo de que se tengan en consideración en los análisis que se desarrollen.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones regulatorias de la CRC sobre información y entrega de la factura y las normas tributarias sobre facturación electrónica Factura electrónica DIAN – Regulación CRC**

En cuanto a los comentarios relacionados con la facturación electrónica, la CRC es consciente de los avances del sector y, por supuesto, reconoce también el carácter vinculante del marco normativo definido por la DIAN, por lo que en ningún momento se pretende reemplazar dicha normativa ni mucho menos promover su incumplimiento por parte de los PRST. Teniendo claro lo anterior, se debe precisar que las disposiciones regulatorias expedidas por la CRC, específicamente aquellas que tratan sobre la información del servicio que los proveedores deben incluir en las facturas y sobre el envío de la factura impresa, no contravienen la normativa tributaria sobre la materia, específicamente aquella relacionada con la obligación de emitir facturas, contenida en el artículo 615 y siguientes del Estatuto Tributario y en la Resolución DIAN 165 de 2023, que regula la facturación electrónica.

En este sentido, en atención a los comentarios de **ASOTIC**, **NAISP**, **TELEFÓNICA** y **TIGO** acerca de que las disposiciones regulatorias de la CRC en materia de contenido y entrega de la factura de servicios emitida por los PRST deben alinearse con la normativa tributaria sobre facturación, para esta Comisión es claro que ninguno de los elementos que por mandato regulatorio de la CRC deben estar incluidos en la factura se oponen a los requisitos que debe contener la factura de conformidad con lo establecido en el artículo 617 del Estatuto Tributario y en el artículo 11 de la Resolución DIAN 165 de 2023³³. Así, se

³² CRC. Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. [en línea]. Diciembre 2024. Consultado en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

³³ «Por la cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta, se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones en materia del sistema de facturación».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 47 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

debe recordar que los requisitos que debe cumplir la factura contenidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario están enmarcados en el ámbito tributario, como expresamente lo dispone dicha disposición, lo que por supuesto no excluye a las normas emitidas por esta Comisión acerca de la información que el PRST debe suministrar en la factura a los usuarios sobre el servicio prestado como una de las formas concretadas por la CRC en ejercicio de sus funciones para efectos de materializar el derecho de los usuarios a la información, consagrado en el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en el numeral 1.3. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 2.1.1.2.4. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De este modo, la obligación de expedir factura electrónica, en cumplimiento de lo establecido en la normativa tributaria, no excluye el deber de los PRST de incluir en la factura la información sobre el servicio prestado de que trata el artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como sobre otros aspectos según lo determine la regulación de la CRC, la cual, en todo caso, deberá incluirse en la representación gráfica de la factura que expida el PRST.

En la misma línea, en cuanto al deber de entregar la factura establecido en el artículo 2.1.13.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se debe recordar que con dicha disposición la CRC concreta el derecho de los usuarios a recibir una factura que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio, todo en cumplimiento del numeral 5 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. De otro lado, también es importante resaltar que, en aras de promover la digitalización como herramienta efectiva en las interacciones entre los PRST y los usuarios, el referido artículo 2.1.13.2. ya establece que la factura, por regla general, se debe entregar por medios electrónicos, a menos de que el usuario manifieste expresamente que desea que se le entregue en medio físico. Sobre este punto, se debe anotar que la referida posibilidad de entrega física no solo no contraviene la normativa tributaria, sino que, por el contrario, está alineada con lo establecido en el artículo 35 de la Resolución DIAN 165 de 2023, que, precisamente, consagra la posibilidad de que el comprador exija al vendedor la entrega en medio impreso de la representación gráfica de la factura.

Por estos motivos, no se acogen los comentarios de los agentes antes indicados en materia de contenido y entrega de la factura.

En relación con el comentario de **PTC** acerca de incluir en el artículo 2.1.13.2., sobre entrega de la factura, la posibilidad de suspender el servicio y de cobrar intereses de mora cuando las razones que impiden la generación y envío de la factura al usuario no sean atribuibles al operador, esta Comisión no acoge la sugerencia en tanto que con ello se generaría un desbalance no justificado en perjuicio de los usuarios, quienes entonces podrían ver suspendido su servicio y a quienes se les podría cobrar intereses de mora con ocasión de una deuda sobre la cual no tendrían conocimiento, al no haber recibido la factura por causas ajenas a ellos.

- **Sobre los comentarios asociados a las expresiones de «fraude», «comportamientos irregulares» y «conductas delictivas»**

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 48 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

A partir de la propuesta planteada por la CRC de reemplazar el término «fraude» por «comportamientos irregulares» y «conductas delictivas» en múltiples disposiciones de la regulación general, dependiendo de la finalidad y temática de cada artículo, se recibieron comentarios y sugerencias tanto de parte de la industria como de la autoridad de protección al consumidor, competencia y datos personales, con diferentes enfoques y solicitudes.

En términos generales, la industria considera que dicho reemplazo en los términos amplía el espectro de las obligaciones que se encuentran en cabeza de los PRST, sin embargo, hay posiciones encontradas. Por una parte, como se vio, **ASOTIC** y **PTC** están de acuerdo con la modificación propuesta por la CRC y, de hecho, el gremio sugiere extenderlo a cualquier conducta irregular y el operador solicita, incluso, que se incluya la obligación de detección de irregularidades. Por su parte, **COMCEL** y **HABLAME** expresaron su desacuerdo con la modificación propuesta por esta Comisión, ya que la consideran desproporcionada. Además, argumentan que permite múltiples interpretaciones, debido a que los términos utilizados, a diferencia de la expresión «fraude», no están incluidos en el Código Penal, lo cual afecta la seguridad jurídica. Finalmente, **SUMA MÓVIL** y la **SIC** no expresan acuerdo ni desacuerdo, únicamente solicitan que se definan en la regulación los nuevos términos que se incluirían.

Para abordar cada una de estas observaciones, esta Comisión considera imperioso iniciar aclarando que, pese a lo afirmado por los operadores en sus comentarios, actualmente no existe una definición legal de «fraude» en el ordenamiento colombiano, incluidas las leyes penales. Sin perjuicio de lo anterior, se debe resaltar que sí existen disposiciones normativas que tienen como propósito prevenir, contener e incluso sancionar conductas que puedan ser consideradas como fraudulentas en las distintas órbitas de la vida social. Un claro ejemplo de ello es que en el Código Penal hay conductas tipificadas como delitos que comúnmente se conocen como comportamientos fraudulentos, dentro de los cuales están: la emisión y transferencia ilegal de cheque (C.P., art. 248.), el fraude procesal (C.P., art. 453), el fraude a resolución judicial o administrativa de policía (C.P., art. 454), la estafa (C.P., art. 246), la falsedad personal o suplantación de identidad (C.P., art. 296), entre otros. Sin embargo, no existe en el ordenamiento jurídico colombiano una disposición que tipifique –en el sentido de caracterizar sus elementos esenciales– y prohíba una conducta denominada «fraude», como lo afirman los operadores en sus comentarios.

Sobre el particular, la jurisprudencia penal, al analizar las conductas tipificadas como delitos y que comúnmente se califican como fraudulentas, ha identificado ciertos elementos comunes predicables a este tipo de comportamientos, en particular al delito de estafa. Entre ellos se pueden destacar los siguientes:

«(...)

- a) Despliegue de un artificio o engaño dirigido a suscitar error en la víctima; b) Error o juicio falso de quien sufre el engaño, determinado por el ardid; c) Obtención, por ese medio, de un provecho ilícito; d) Perjuicio correlativo de otro, y e) Sucesión causal entre el artificio o engaño y el error, y entre éste y el provecho injusto que refluye en daño patrimonial ajeno.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 49 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

(...)»³⁴.

Por su parte, aunque tangencialmente, la jurisprudencia de la Corte Constitucional también ha hecho referencia a lo que se debe entender por «fraude». Mediante la Sentencia T-073 de 2019, dicho Alto Tribunal indicó que:

«Un comportamiento puede calificarse como fraudulento cuando la actuación, que en apariencia se ajusta a la prescripción normativa, en la realidad conlleva una situación manifiestamente contraria a un principio del ordenamiento superior»³⁵.

En este punto vale la pena resaltar que el sentido antes indicado sobre lo que se conoce como «fraude» se alinea con el significado natural de la expresión³⁶, definida por la Real Academia Española como la «acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete» o como el «acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros»³⁷.

Ahora bien, en atención a los comentarios que señalan que la expresión «comportamientos irregulares» es demasiado amplia, lo que dificulta su concreción y aplicación, es preciso indicar que, en la medida en que tampoco cuenta con un significado específico en el ordenamiento jurídico, tal expresión debe necesariamente entenderse de conformidad con su significado natural, por supuesto enmarcándose siempre en el ámbito específico de la disposición regulatoria de que se trate. En tal sentido, un comportamiento irregular corresponde a toda «conducta», «proceder», «actuación» o «práctica»³⁸ «contraria a una regla»³⁹ contenida en una disposición, en este caso, de la regulación general expedida por la CRC, en sus múltiples ámbitos y materias de competencia. Así las cosas, no es posible afirmar que la modificación propuesta por la CRC es desproporcionada o genera inseguridad jurídica, como lo plantean **COMCEL** y **HABLAME**.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, encuentra esta Comisión que la concreción de cada uno de los elementos que permite caracterizar a un comportamiento como «fraudulento» o «irregular» dependerá siempre de las circunstancias específicas en que se presente ese comportamiento, por lo que no es posible plantear una caracterización estandarizada aplicable a todas las conductas con carácter «fraudulento» o «irregular» en el marco específico de la regulación general expedida por esta Comisión.

³⁴ Corte Suprema de Justicia, Sala Penal. Sentencia del 12 de diciembre de 2019, SP-53792019. Sentencia del 9 de agosto de 2017, SP-537922019, exp. 44071. Sentencia del 8 de marzo de 2017, SP-32332017, exp. 48279.

³⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-073 de 2019. M.P. Carlos Bernal Pulido.

³⁶ Código Civil. «Artículo 28. Significado de las palabras. Las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; pero cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal».

³⁷ Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. *Fraude*. [en línea]. Consultado en: <https://dle.rae.es/fraude?m=form>

³⁸ Op Cit. *Comportamiento*. Consultado en: <https://dle.rae.es/comportamiento?m=form>.

³⁹ Ibid. Irregular. Disponible en: <https://dle.rae.es/irregular?m=form>.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 50 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Así las cosas, la CRC decide mantener el término «fraude» en la regulación vigente aclarando, en todo caso, que no es válido continuar entendiéndose de manera restrictiva bajo el equívoco de que solamente se refiere a las conductas delictivas con las que comúnmente se asocia dicha expresión. Por lo tanto, la demostración sobre su configuración en ninguna circunstancia depende del resultado de un juicio penal.

En el mismo sentido se aclara que, atendiendo a su significado natural, e incluso al establecido en la sentencia de T-073 de 2019, se debe entender que, para la regulación que expide la CRC, «fraude» conlleva una situación manifiestamente contraria al ordenamiento jurídico, cualquiera que ella sea, se enmarque o no en un delito penal. Razón por la cual los sujetos obligados por las medidas regulatorias que buscan, precisamente, prevenir que se cometan «comportamientos fraudulentos» deben garantizar la eficacia material de dichas disposiciones.

En consecuencia, frente a las solicitudes de **SUMA MÓVIL** y la **SIC** de incluir en la regulación las definiciones de los términos que decida adoptar la CRC, no resulta necesario incluir este tipo de definiciones en el marco regulatorio, pues no se modificarán los textos normativos de los artículos 2.1.10.7., 2.1.18.6. y el numeral 4.2.2.1.15 del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, el significado de tales expresiones se deberá concretar de conformidad con las circunstancias fácticas específicas y de los elementos de la disposición regulatoria particular en cada caso concreto.

En el mismo sentido y bajo el mismo argumento, no se acogen los comentarios presentados por parte de **ASOTIC**, **COMCEL** y **HABLAME** respecto de la modificación propuesta por la CRC al texto normativo del artículo 2.1.10.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en la medida en que, como ya se aclaró, si bien no se reemplazará «fraude» por «comportamiento irregular», el alcance del primero debe entenderse con la misma amplitud del segundo y por lo tanto no se puede circunscribir a delitos penales. Es decir, la responsabilidad en materia de prevención a cargo de los PRST no se podrá restringir exclusivamente al momento en que se corrobore la comisión de un delito, sino que se incluyen todas aquellas irregularidades que se pudiesen identificar por parte de los usuarios del servicio contratado.

Sobre este mismo artículo 2.1.10.7, **PTC** solicita que se incluya la obligación de detección en cabeza de los PRST. Al respecto, la CRC informa que, al tratarse de obligaciones adicionales que se establecerían a los sujetos obligados, resulta imperioso efectuar un análisis minucioso de impacto normativo, con el fin de identificar los costos que este tipo de medidas podrían generar en los diferentes agentes involucrados y así definir las medidas que resulte necesario y pertinente implementar. Por consiguiente, serán remitidas a la iniciativa denominada *Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles* con el objetivo de que sean tenidas en cuenta en los diferentes análisis que se realicen en el marco de dicho proyecto.

Finalmente, y en similar sentido, la CRC tampoco acoge la petición de **ASOTIC** de modificar el texto del numeral 2.1.2.2.4 del artículo 2.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre obligaciones de los usuarios, en el sentido de modificar «actividades delictivas» por «comportamientos irregulares», en la medida en que, como se explicó antes, se mantendrá la expresión «actividades de fraude» dispuesta en la regulación vigente. No obstante, en atención al comentario de **TIGO** en el que señala que la

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 51 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



redacción propuesta regulatoria podría generar confusión sobre el tipo de usuario que debería cumplir esta obligación, en la medida en que, en su criterio, los usuarios prepago no suscriben un contrato formal, esta Comisión ajustó la redacción del numeral en cuestión en la resolución definitiva para efectos de dar claridad y garantizar la eficacia de la disposición en cuestión. Por lo anterior, el texto definitivo es: «2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude haciendo uso de un servicio de comunicaciones».

- **Sobre los comentarios asociados a la profundización de los mecanismos digitales**

En los comentarios presentados por **ASOMÓVIL, TELEFÓNICA y TIGO**, se observa un planteamiento común orientado a profundizar la digitalización de los trámites asociados a la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo la premisa de que los usuarios ya acceden mayoritariamente a los canales digitales y que el mantenimiento de canales tradicionales implica costos operativos injustificados. En particular, se proponen medidas como eliminar la obligación de mantener oficinas físicas o líneas telefónicas de atención, eliminar formatos físicos y adoptar terminología más simple, así como acoger estándares normativos externos para procesos de facturación. Adicionalmente, se alega una asimetría regulatoria frente a servicios OTT y se resalta la supuesta obsolescencia de algunas obligaciones vigentes.

Al respecto, lo primero que se debe señalar es que, a pesar de los avances registrados en el acceso a servicios digitales, persiste una brecha significativa en materia de conectividad en el país. De acuerdo con el más reciente *Data Flash de servicios móviles* publicado por la CRC, al cierre de 2024 se contabilizaron 102,9 millones de líneas o accesos móviles, de los cuales un 83,9% corresponde a servicios empaquetados que incluyen internet móvil. Por su parte, el *Data Flash de servicios fijos* indica que, para el segundo trimestre de 2024, los accesos a internet fijo alcanzaron los 11,3 millones, con una penetración de 52,6 accesos por cada 100 hogares.

Si bien estas cifras reflejan una cobertura creciente, aún existen diferencias territoriales y socioeconómicas marcadas. Según la Encuesta de Calidad de Vida del DANE (2023), en varios departamentos la proporción de personas de 5 años o más que usan Internet no supera el 62%, y persisten limitaciones significativas en cuanto a la tenencia de equipos o las habilidades necesarias para el uso de herramientas digitales. A ello se suma el análisis del Índice de Brecha Digital del Ministerio TIC, que identifica obstáculos relacionados con el acceso material, la motivación, el dominio de habilidades y el aprovechamiento efectivo de las TIC.

Estos retos han sido reconocidos por instrumentos de política pública como el Plan Integral de Expansión de Conectividad y el documento CONPES 4079, los cuales advierten que la falta de conectividad y asequibilidad continúa siendo una barrera para millones de personas, especialmente en zonas rurales y apartadas. Por tanto, el país aún enfrenta desafíos estructurales para garantizar una conectividad significativa, equitativa y universal que habilite una transición digital efectiva para todos los usuarios.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 52 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En este contexto, la Comisión debe velar por garantizar que ningún usuario quede excluido del acceso a mecanismos efectivos de atención, información y gestión de sus servicios, más aún cuando se trata del ejercicio de derechos fundamentales. La eliminación de canales tradicionales de atención como las oficinas físicas o la línea telefónica afectaría directamente el derecho fundamental de petición, en tanto estos constituyen medios por medio de los cuales los usuarios pueden ejercerlo. Al respecto, si bien el derecho de petición no exige en todos los casos la disponibilidad de un canal presencial, sí impone la obligación de garantizar medios razonables y accesibles para que los usuarios puedan ejercerlo en condiciones de equidad y efectividad. Esta garantía también encuentra respaldo en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, que consagra el derecho del usuario a presentar peticiones o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, lo cual debe poder hacerse a través de múltiples medios.

Por otra parte, debe recordarse que la obligación de contar con oficinas físicas de atención en las ciudades de Leticia, Inírida, Mitú y Puerto Carreño fue establecida por la CRC a partir de un análisis técnico y multicriterio que tuvo en cuenta factores como las fallas recurrentes en la calidad del servicio, la falta de canales digitales efectivos y la necesidad de brindar garantías mínimas a los usuarios en regiones apartadas, donde la desconexión genera efectos más severos. Esta medida, contemplada en la Resolución CRC 7285 de 2024, busca responder de forma proporcional a realidades territoriales específicas en las que persisten limitaciones estructurales para la adopción de mecanismos digitales.

En consecuencia, y sin desconocer el compromiso de la CRC con la transformación digital del régimen de protección de usuarios, no es posible acoger las propuestas que pretenden eliminar la atención mediante canales tradicionales. Estas medidas resultarían desproporcionadas en el contexto actual del país y podrían acentuar la exclusión de usuarios que ya enfrentan barreras para interactuar con sus proveedores. La regulación, como manifestación del deber de intervención estatal para corregir fallas de mercado y garantizar el bienestar general, debe avanzar en la digitalización de forma gradual, inclusiva y basada en evidencias, procurando siempre la protección efectiva de todos los usuarios, sin excepción.

En este sentido, no es posible acoger las propuestas que implican la eliminación total de los canales tradicionales de atención, como la atención presencial o la línea telefónica, en tanto subsisten segmentos importantes de la población que no cuentan con los medios, capacidades o interés para utilizar canales digitales. La eliminación de estas opciones afectaría especialmente a personas mayores, poblaciones rurales o ciudadanos con baja apropiación tecnológica, contraviniendo los principios de accesibilidad e inclusión que rigen el marco regulatorio vigente.

Tampoco es viable, en este momento, suprimir la obligación de entregar documentos físicos o modificar la terminología regulatoria vigente sin contar con evidencia suficiente de que la totalidad de los usuarios tiene alternativas digitales efectivas y apropiadas para garantizar sus derechos, como el acceso oportuno a la información y la posibilidad de presentar peticiones, quejas o recursos.

Considerando todo lo anterior, en atención al comentario de **ASOTIC** según el cual la inclusión de un enlace en la factura enviada por medios electrónicos para acceder a la información sobre la cláusula de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 53 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

permanencia en servicios fijos implica una carga adicional para los PRST, esta Comisión considera necesario aclarar que la modificación propuesta al artículo 2.1.4.1. no crea la obligación de la inclusión de dicho enlace. Por el contrario, la propuesta de modificación hace referencia a que los proveedores que remitan la factura por medios electrónicos tendrán la potestad, según su decisión autónoma, de incluir en dicha factura un enlace para consultar la información específicamente relativa a la cláusula de permanencia mínima que haya sido incluida en contratos de servicios fijos, por lo que no es obligatorio para los PRST incluir el enlace en cuestión y serán ellos quienes decidan si les es conveniente o no hacer uso de esta posibilidad.

En este punto, es preciso señalar que esta opción se introdujo con ocasión de la eliminación de la posibilidad de que el usuario pudiera consultar la información de dichas cláusulas en todo momento a través de los medios de atención del proveedor. De este modo, con la propuesta de que los proveedores puedan incluir un enlace en la factura remitida electrónicamente para acceder a la información en cuestión se busca profundizar en los medios digitales para efectos de poner a disposición de los usuarios información relevante para ellos.

Frente a los comentarios específicos de **ASOMÓVIL** y **COMCEL** en los que sugieren la eliminación del histograma de las facturas, sobre todo teniendo en cuenta que hoy en día la mayoría de los planes son ilimitados y que los usuarios pueden acceder a sus consumos mediante herramientas digitales, es preciso señalar que a pesar de la evolución de los modelos tarifarios y de la creciente digitalización, en la práctica aún persiste un porcentaje significativo de usuarios con planes que incluyen límites de voz, datos o SMS. Para estos usuarios, el histograma representa una herramienta clara y útil para monitorear su consumo mensual.

En tal sentido, el histograma permite visualizar de forma gráfica y resumida el comportamiento del consumo durante los últimos seis meses, facilitando al usuario el entendimiento de su patrón de uso. De este modo, esta herramienta contribuye a fortalecer la transparencia en la relación entre el proveedor y el usuario y se constituye como un mecanismo que favorece el control y la toma de decisiones informadas por parte de este último.

Incluso en los casos en que los usuarios cuenten con planes ilimitados, el histograma puede tener valor informativo. Su presencia en la factura permite al usuario evaluar si su nivel de uso justifica el tipo de plan contratado o si le es más conveniente migrar a un plan con condiciones distintas. Esta información puede ser decisiva al momento de hacer un ajuste voluntario por parte del usuario en su contrato, optimizando así su gasto y promoviendo una mayor eficiencia en el uso de los servicios.

Dado todo lo anterior, la eliminación del histograma de consumo constituye una modificación sustancial cuyo impacto debe ser evaluado en aplicación de la metodología de AIN en un proyecto específico en el que se aborde el asunto de la información relevante disponible para los usuarios. En tal sentido, dicho análisis excede el alcance del presente proyecto, por lo que los ajustes sugeridos deberán ser evaluados en un proyecto regulatorio independiente. De este modo, este es uno de los aspectos que podrían ser

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 54 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

examinados en el desarrollo del proyecto sobre «Aspectos específicos del RPU» a iniciar en el segundo semestre de 2025.

Con respecto a la propuesta de **TIGO** de suprimir la referencia a la «copia escrita física» en las definiciones de «Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones» y «Factura para los Usuarios de Servicios de Comunicaciones», respecto de lo cual argumenta que hoy toda la documentación y facturación se genera y entrega en formato digital (PDF/XML), se precisa que la regulación ya reconoce y fomenta la digitalización, pero mantiene la opción de la copia física para salvaguardar el derecho de aquellos usuarios que, por limitaciones de conectividad, capacidades o preferencia, requieran soporte impreso. Eliminar esa mención podría generar vacíos sobre la obligación de atender solicitudes en papel y contradecir los principios de accesibilidad e inclusión que rigen el RPU. En consecuencia, la definición conservará la expresión «copia escrita física», aclarando que esta solo deberá entregarse cuando el usuario la solicite, sin impedir que, por defecto, los documentos se emitan y remitan en formato digital.

Ahora bien, frente a las preocupaciones expresadas por **TIGO** sobre la existencia de cargas regulatorias diferenciadas frente a las plataformas OTT, esta Comisión continuará monitoreando las condiciones de competencia y sustitución entre servicios, dentro del ámbito de sus competencias, y seguirá explorando esquemas regulatorios que fomenten la equidad y la eficiencia en el ecosistema digital.

En todo caso, en lo relativo a las propuestas de ajustes particulares sobre algunos artículos del RPU, esta Comisión se permite precisar:

- En lo que respecta a las propuestas relacionadas con el artículo 2.1.1.2., **ETB** sugiere sustituir la expresión «elegirá» por «podrá elegir» y precisar que el usuario puede escoger recibir la información del servicio prestado por medio físico, electrónico o digital. La CRC acogió parcialmente esta observación y ajustó el numeral 2.1.1.2.4. para indicar que «(...) el usuario podrá elegir el medio — físico, electrónico o digital— que prefiera para recibir la información relativa al servicio que le es prestado. (...)», reforzando así la facultad discrecional del usuario sin alterar el equilibrio regulatorio.
- En cuanto a la observación de **TIGO** sobre el numeral 2.1.1.2.6. —que propone eliminar la disponibilidad de la línea telefónica cuando la interacción ya se haya migrado a canales digitales—, y la sugerencia del mismo operador de eliminar la referencia a la línea de atención telefónica en los numerales 2.1.2.1.3., 2.1.2.1.4. y 2.1.7.2.5., se reitera que no es procedente suprimir por completo la línea de atención telefónica, dado que la CRC debe garantizar este canal mientras subsistan brechas de conectividad y apropiación tecnológica. Eliminarlo sería desproporcionado y vulneraría el principio de accesibilidad, afectando el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y reiterado como derecho de los usuarios de los servicios de comunicaciones mediante el numeral 7 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 por parte de los usuarios que aún dependen de medios tradicionales.
- En lo atinente al artículo 2.1.8.5., **PTC** solicita que el operador pueda comunicar al usuario la aceptación o el rechazo de la cesión «por escrito o mediante cualquier otro medio idóneo», en lugar

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 55 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

de limitarse a un formato único. La CRC acoge parcialmente la propuesta y ajustará el numeral 2.1.8.5.2. para permitir que dicha respuesta se envíe por medio físico, electrónico o cualquier canal idóneo que garantice constancia verificable y oportunidad en la notificación, sin imponer costos adicionales al usuario ni afectar las demás salvaguardas previstas para la cesión del contrato.

- Respecto de la propuesta de **TIGO** de eliminar la obligación de suministrar la información del servicio de acceso a Internet a través de la línea de atención telefónica (art. 2.1.10.8.), se debe tener en cuenta que parte de la información exigida —p.ej. la ubicación exacta de los indicadores de calidad o de las prácticas de gestión de tráfico en la web— se brinda para guiar la navegación de usuarios que, aun con conexión, necesitan apoyo adicional, por lo que limitarla a medios digitales sería insuficiente y afectaría el principio de accesibilidad. Además, al tratarse de datos estáticos, atender estas consultas por teléfono no genera una carga operativa significativa para los operadores. Por lo anterior no es posible acoger esta solicitud.
- En relación con los artículos 2.1.12.1., 2.1.13.1. y 2.1.13.2., algunos operadores formularon tres grupos de observaciones: **PTC** (2.1.13.2.) propuso habilitar el envío y la consulta de la factura por cualquier medio electrónico; **TELEFÓNICA** (2.1.12.1. y 2.1.13.1.) solicitó ampliar los canales para obtener el detalle de facturación; y **TIGO** pidió alinear la factura con la Resolución DIAN 165 de 2023 y eliminar la línea telefónica como canal de consulta. Esta Comisión acogió parcialmente estas propuestas: (i) en el artículo 2.1.13.2. se precisó que el usuario pueda recibir o consultar la factura vigente y las de los seis periodos anteriores a través de cualquier canal (web, aplicación móvil, mensajería o línea telefónica), (ii) el literal h) del artículo 2.1.13.1. se actualizó para mencionar explícitamente tanto los canales físicos como los digitales de atención; y (iii) en los artículos 2.1.13.1. y 2.1.13.2. se incorporó una referencia expresa a la norma de la DIAN, garantizando coherencia con la normativa sobre factura electrónica. En lo que respecta al artículo 2.1.12.1., que trata sobre el pago oportuno, se precisa que si bien dentro de este se señala que el usuario puede solicitar la información correspondiente a su factura por medio de la línea de atención telefónica, ello no impide que el operador disponga de cualquier otro medio para suministrar esta información.

Por otro lado, la CRC no acoge la solicitud de **TIGO** de suprimir la línea de atención telefónica, ni la de **TELEFÓNICA** de eliminar puntos de atención presencial en capitales de menor tamaño. Como ya se ha mencionado, mientras persistan brechas de conectividad y apropiación digital, ambos canales siguen siendo indispensables para asegurar el principio de accesibilidad y el ejercicio efectivo del derecho de petición.

- En lo que respecta al artículo 2.1.24.3., **ASOTIC** advierte que permitir al usuario escoger la forma de entrega de la respuesta a su PQR podría incrementar los costos del PRST cuando se opte por medios no digitales, mientras que **SUMA MÓVIL** solicita especificar cuáles son esos «otros medios» y propone restringir la respuesta a soportes digitales.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 56 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

La CRC acoge parcialmente estas observaciones. Se mantendrá como canal preferente el correo electrónico, siempre que el usuario lo haya suministrado, mitigando así los costos operativos que preocupan a **ASOTIC**. No obstante, con el fin de preservar el principio de accesibilidad, se precisará que el usuario puede solicitar la respuesta a través de cualquiera de los medios de atención que el operador tenga disponibles (por ejemplo, correo postal, mensajería instantánea, aplicación móvil o la línea telefónica utilizada para la radicación). Limitar la respuesta exclusivamente a canales digitales, como propone **SUMA MÓVIL**, resultaría incompatible con el derecho de elección del usuario y con las brechas de conectividad aún existentes, por ello, la regulación conserva la flexibilidad para que cada usuario reciba la respuesta por el medio que le resulte más adecuado, garantizando al mismo tiempo la eficiencia operativa de los proveedores.

- **Sobre los comentarios asociados a la diferenciación entre las nociones de usuario beneficiario y usuario contratante o suscriptor**

Frente a las consideraciones planteadas por **ASOTIC**, **ETB**, **SUMA MÓVIL** y **TIGO** en relación con la modificación de la definición de usuario contenida en el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión consideró pertinente no realizar los cambios propuestos sobre el artículo 2.1.8.4., bajo el criterio de «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria» al mantener el texto «que celebró el contrato». Esta decisión se fundamenta en que, de acuerdo con la metodología de simplificación aplicada, se busca evitar comprometer la eficiencia y coherencia de las normas objeto de revisión. En consecuencia, tal como lo mencionan los operadores, es necesario evitar interpretaciones que puedan generar confusión en la aplicación de la regulación y, en última instancia, afectar a los usuarios.

La diferenciación entre usuario beneficiario y usuario suscriptor, así como la introducción de medidas específicas para cada una de estas categorías, requeriría de un análisis de impacto que debería abordarse en un proyecto individual, enfocado en asuntos del RPU. Por lo tanto, este será uno de los temas que podrían evaluarse en el proyecto «Aspectos específicos del RPU» previsto para iniciar en el segundo semestre de 2025. Con base en lo anterior, esta Comisión acoge la sugerencia de los operadores y decide mantener la normativa vigente.

En cuanto a las observaciones de **ASOTIC** sobre la modificación del artículo 2.1.8.5., también bajo el criterio de «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria», se acogió la solicitud de mantener el texto «si demuestra que dicho usuario ya no reside en el inmueble», con el objetivo de preservar la consistencia normativa y evitar que se presenten casos en los que terceros no autorizados puedan dar por terminado el contrato en perjuicio del usuario.

Respecto al comentario sobre el contrato único convergente, donde se introduce el concepto «suscriptor» en el anexo 2.3. Modelo 1 «CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES POSPAGO», se acoge la observación de **ASOTIC** ajustándose el modelo de contrato para reemplazar «información del suscriptor» por «información del usuario».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 57 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Sobre la modificación del artículo 2.1.10.3., orientada a aclarar que el envío del contrato actualizado puede realizarse por medios electrónicos o digitales y evitar confusiones entre estas expresiones, esta Comisión mantiene la propuesta, al no contravenir la normativa vigente. En el mismo sentido, en relación con el artículo 2.1.10.5., también bajo el criterio de «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria», se busca promover la adopción de medios digitales y aclarar que se pueden utilizar indistintamente medios electrónicos o digitales. En consecuencia, esta Comisión mantiene la propuesta presentada.

Frente a los comentarios remitidos por **ASOTIC** y **SUMA MÓVIL** sobre la modificación del artículo 2.1.24.2. orientada a brindar mayor claridad sobre la forma en que los usuarios pueden presentar PQR, directamente o a través de un tercero, sin que para ello se puedan exigir requisitos especiales, esta Comisión no acoge el comentario en la medida en que la disposición en sí misma ya contiene los elementos acerca de la posibilidad de presentar PQR por intermedio de terceras personas autorizadas, especificando que no se puede exigir la intervención de un abogado o la presentación personal o la autenticación de documentos. Adicionalmente, se incluye el deber del usuario de suministrar una dirección física o electrónica de contacto en los casos en los que la PQR se presente en forma verbal. Esta Comisión decidió mantener la propuesta al considerar que es consistente con la regulación actual, y no se altera el sentido de la definición de usuario.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones sobre el contrato de prestación de servicios, su terminación, la presentación de PQR y de recursos**

En relación con la sugerencia de **RODRIGO MONTUFAR** acerca de modificar el nombre del artículo 2.1.3.1. sobre contenido prohibido en el contrato de prestación de servicios para que se denomine «Disposiciones prohibidas», esta Comisión no acoge la sugerencia considerando que la modificación solicitada no aclara el nombre actual de la disposición. En efecto, la expresión «contenido prohibido» ya recoge el sentido de la expresión que se sugiere incluir.

Respecto de la sugerencia de la **SIC** de que se aclare en la propuesta de modificación del artículo 2.1.4.1. sobre cláusulas de permanencia en servicios fijo si ante la posibilidad de acordar una nueva cláusula por el traslado del servicio coexisten las dos cláusulas o se unifican, esta Comisión acoge la sugerencia y, en consecuencia, se ajustó el texto del párrafo del artículo en cuestión para aclarar que, en los casos en los que se acuerde una nueva cláusula de permanencia con ocasión de los cargos de conexión originados en el traslado del servicio, la nueva cláusula reemplazará a la anterior.

Acerca del comentario de **TELEFÓNICA** en el que propone que se permita la inclusión de cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos en casos adicionales a la financiación del cargo de instalación y que, además, se extienda su periodo máximo a 24 meses, esta Comisión no acoge la sugerencia en vista de que una modificación en tal sentido requeriría primero adelantar un análisis en el que se evalúe el impacto que estas medidas tendrían en los usuarios, lo que en sí mismo excede el alcance del presente proyecto y de la metodología de simplificación. En este sentido, el establecer la posibilidad de incluir cláusulas de permanencia mínima en casos distintos al permitido actualmente –cargo por conexión– y,

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 58 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

además, extender el periodo máximo de vigencia permitido para tales cláusulas de 12 a 24 meses, no podrían ser sino el resultado de un proyecto regulatorio en el que se aplique la metodología de Análisis de Impacto Normativo en cada una de sus etapas, motivo por el que resulta imposible incluir la propuesta de ese operador en el presente proyecto.

En la misma forma, en relación con la propuesta de **TIGO** acerca de modificar la redacción del artículo 2.1.4.1. para incluir la posibilidad de que coexistan múltiples cláusulas de permanencia mínima, con fechas diferentes, con ocasión de la adición de nuevos servicios, esta Comisión no acoge la propuesta en la medida en que ello implica establecer la posibilidad de incluir tales cláusulas en casos diferentes al actualmente permitido, es decir, a aquellos eventos en los que se financie o difiera el cargo por conexión, lo que equivaldría a la introducción de una medida regulatoria que desborda el objetivo, alcance y metodología del presente proyecto de simplificación y que, por el contrario, requeriría de la aplicación rigurosa de la metodología de Análisis de Impacto Normativo en el marco de un proyecto individual sobre la materia.

En atención a la propuesta de **TELEFÓNICA** consistente en que se modifique el artículo 2.1.9.5. para permitir que el operador condicione la prestación del servicio al cumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario respecto de la financiación del equipo terminal, esta Comisión no acoge el argumento teniendo en cuenta que la prohibición actual de que se condicione la prestación del servicio por esa circunstancia tiene como propósito precisamente evitar que los usuarios vean afectado su servicio por obligaciones que no están directamente asociadas al mismo. Considerando lo anterior, una modificación en tal sentido requeriría de un ejercicio de identificación y valoración de la situación problemática frente a los usuarios y los operadores, así como también de la definición y evaluación de alternativas regulatorias, actividades que deberían adelantarse en el marco del desarrollo de un proyecto específico sobre la materia en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, lo que escapa al objetivo y alcance del presente proyecto de simplificación.

En relación con el comentario de la **SIC** según el cual la modificación del artículo 2.1.8.3. que habilita la terminación unilateralmente del contrato por imposibilidad técnica puede generar el riesgo de que el PRST decida no prestar el servicio por razones comerciales y se escude en una supuesta imposibilidad técnica, esta Comisión encuentra razonable la preocupación expresada por dicha autoridad y para efectos de evitar que se genere el riesgo descrito considera pertinente no incluir en la modificación del artículo en mención la posibilidad de dar por terminado el contrato por una imposibilidad técnica por parte del PRST sin antes adelantar un ejercicio de análisis de impacto integral sobre las causas y consecuencias de la situación problema específica que se logre identificar al respecto y sin el adecuado diseño y evaluación de alternativas regulatorias. Por lo anterior, considerando la relevancia del asunto, reflejada en las múltiples intervenciones presentadas por el sector, esta Comisión considera necesario incluir las causales de terminación del contrato por parte de los PRST como uno de los temas específicos

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 59 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

que serán abordados en el marco del proyecto regulatorio sobre el régimen de protección de usuarios próximo a iniciar, conforme lo descrito en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026⁴⁰.

Frente a los comentarios de **ASOTIC** y **ETB** en los que se propone que se modifique el artículo 2.1.8.3. sobre terminación del contrato para aclarar la facultad del PRST de terminar unilateralmente el contrato por el incumplimiento del usuario, por el vencimiento del plazo y por la imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio y para eliminar la carga de justificación de dicha imposibilidad en cabeza del usuario, esta Comisión aclara que en la modificación final no se incluyó el escenario de terminación del contrato por imposibilidad técnica al considerar que una modificación en tal sentido requiere de la aplicación completa de la metodología de AIN, motivo por el que lo relacionado con las causales de terminación del contrato será objeto de análisis en el proyecto regulatorio sobre temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios contenido en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Sin perjuicio de lo anterior, se debe anotar que en la modificación final del artículo en cuestión se aclaró y ordenó la disposición regulatoria con el propósito de delimitar con precisión la facultad de terminación unilateral del PRST y los eventos en que ella procede, junto con la indicación exacta de la antelación con que se debe informar al usuario acerca de la terminación, es decir, la sugerencia en cuestión ya se entiende incluida en el texto de la propuesta inicialmente publicada.

Por otro lado, frente a la propuesta de **ASOTIC** de eliminar la obligación del PRST de tener que justificar la imposibilidad técnica cuando este evento sea invocado para terminar unilateralmente el contrato, se reitera que en la modificación final del artículo 2.1.8.3. no se incluyó como causal de terminación del contrato la imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio de modo que este escenario será abordado dentro del proyecto específico en materia de Régimen de Protección de Usuarios contenido en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026, por lo que todo lo relacionado con dicho asunto se analizará en el marco del desarrollo de dicho proyecto.

Ahora bien, frente a la sugerencia particular de **ETB** de que se establezcan condiciones para la devolución de los equipos por parte del usuario, esta Comisión no acoge el comentario debido a que ya en la propuesta se incluyó un párrafo con esta específica finalidad, de modo que cuando el usuario no atienda la visita para la recolección de los equipos, deberá entregarlos en el centro de atención que indique el PRST.

Respecto al comentario de **ASOTIC** según el cual se debería incluir en el artículo 2.1.8.3. la posibilidad de que el PRST continúe cobrando el arrendamiento de los equipos que no sean devueltos por el usuario, tal y como se incluyó en el modelo único de contrato convergente, esta Comisión no acoge la propuesta en tanto que considera que, para efectos de incluir una medida en tal sentido, es necesario primero evaluar a profundidad el impacto que dicha medida tendría en los usuarios y la operación de los PRST, lo que debe realizarse en un proyecto específico que aborde asuntos puntuales del Régimen de Protección de Usuarios. En tal sentido, la revisión de las obligaciones a cargo de los usuarios será uno

⁴⁰ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 60 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de los aspectos que podrán ser examinados en el desarrollo del proyecto sobre «Aspectos específicos del RPU» a iniciar en el segundo semestre de 2025. Por lo anterior, la posibilidad de continuar cobrando el arrendamiento de equipos no devueltos no fue incluida en la modificación final del modelo de contrato convergente, pues ello será uno de los aspectos a abordarse en el proyecto regulatorio sobre el Régimen de Protección de Usuarios antes indicado.

Acerca del comentario de **ETB** en el que sugiere que, para los casos de terminación unilateral del contrato por imposibilidad técnica de prestar el servicio, cuando se trate de situaciones imprevisibles, se incluya la posibilidad de que el PRST informe al usuario una vez conozca de la ocurrencia de la situación, esta Comisión reitera que la modificación final del artículo 2.1.8.3. no incluyó el escenario de imposibilidad técnica en mención por las razones expuestas en párrafos atrás, de modo que este, y todo lo relacionado con él, será abordado en un proyecto individual sobre el Régimen de Protección de Usuarios, en donde se analizará, entre otras, la circunstancia específica planteada por **ETB**.

Respecto de la propuesta de **TELEFÓNICA** acerca de que se modifique el artículo 2.1.11.1. que versa sobre compensación automática por falta de servicio incluyendo reglas específicas para aquellos eventos en que la indisponibilidad ocurriese por fuerza mayor o caso fortuito o circunstancias imputables a terceros ajenos al operador, esta Comisión no acoge el comentario en la medida en que este constituye una disposición que no se ajusta al objetivo y alcance del presente proyecto de simplificación pues la introducción de reglas específicas para los eventos indicados amerita la realización de un ejercicio de diagnóstico y de determinación y evaluación de alternativas regulatorias adecuadas, que debería hacerse en el marco de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, lo que excede el ámbito de este proyecto.

En atención a la propuesta de **TELEFÓNICA** de que se incluya en el inciso 4 del artículo 2.1.12.1., sobre pago oportuno, la referencia a que en los casos en los que el servicio ha sido suspendido, además de los valores asociados a la financiación o pago diferido que haya tenido lugar con ocasión de la inclusión de cláusulas de permanencia en servicios fijos, se podrán incluir en la factura los gastos de cobranza y los intereses moratorios existentes, esta Comisión acoge parcialmente la sugerencia en el sentido de incluir la referencia a los intereses de mora existentes a la fecha de facturación, en la medida en que guarda relación con lo establecido en el literal g. del artículo 2.1.13.1. sobre el contenido de la factura, que ya refiere los intereses, con lo que se aporta a la claridad y coherencia del artículo 2.1.12.1. con otras disposiciones concordantes. En relación con los gastos de cobranza, no se acoge su inclusión en el inciso antes indicado por cuanto esta posibilidad no se encuentra establecida en la regulación, ni en aquellas disposiciones contenidas en las reglas sobre facturación ni en aquellas que regulan el contenido del contrato establecidas en el Anexo 2.3., por lo que su inclusión significaría la introducción de una nueva medida regulatoria cuyo análisis y evaluación requeriría llevarse a cabo en el marco de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo, lo que, como se ha dicho, excede el alcance del presente proyecto.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 61 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por las razones expuestas, en el mismo sentido, no se acoge el comentario de **TELFÓNICA** sobre incluir la referencia a los gastos de cobranza en el literal g. del artículo 2.1.13.1. que actualmente establece el contenido de la factura, específicamente las sumas adeudadas y los intereses asociados.

Respecto al comentario de **ASOTIC** relacionado con el artículo 2.1.25.3. sobre la presentación de PQR mediante la línea telefónica consistente en revisar la obligación a cargo de los PRST de conservar las grabaciones de las PQR recibidas por ese medio debido a su alto costo, esta Comisión reconoce que dicha obligación constituye una carga en cabeza de los proveedores, sin embargo se hace necesario precisar que el objetivo de la existencia de esta obligación es, por una parte, garantizar el derecho de los usuarios a presentar recursos contra las decisiones que sean desfavorables a sus peticiones, quejas o reclamos presentados por la línea telefónica; y por otra parte, garantizar la existencia de evidencia, por lo que es fundamental que dichas grabaciones estén disponibles como medios de prueba que las autoridades de inspección, vigilancia y control puedan recabar y analizar en el ejercicio de sus funciones. Por estos motivos no se acoge la propuesta de **ASOTIC**, sin perjuicio de que estos sean unos asuntos que puedan ser examinados en el desarrollo del proyecto sobre «Aspectos específicos del RPU» a iniciar en el segundo semestre de 2025.

Frente al comentario de **PTC** acerca de incluir en el artículo 2.1.24.2., sobre presentación de PQR, la salvedad de que no será necesario asignar Código Único Numérico (CUN) para los casos establecidos en el artículo 3.2.1. del Título III de la Circular Única de la SIC, esta Comisión acoge la propuesta pues la asignación del CUN corresponde, precisamente a una obligación a cargo de los operadores creada en dicha circular, la cual también establece las solicitudes que constituyen excepción a tal obligación. En tal sentido, se incluyó la referencia a tales excepciones en el artículo en cuestión.

En atención al comentario de **ETB** en el que sugiere reemplazar la expresión «notificación» de los artículos 2.1.24.5. sobre recursos y 2.1.25.3. sobre la línea telefónica y así evitar confusiones con el procedimiento de notificación establecido en el CPACA, esta Comisión acoge dicho comentario, por lo cual se ajustó la redacción de estos artículos en el sentido de afirmar de hacer referencia ya no a la *notificación* sino a la *comunicación* de la decisión del proveedor.

Respecto del comentario de la **SIC** según el cual la propuesta de modificación del artículo 2.1.24.5., sobre recursos, no es lo suficientemente clara de modo que sugiere una redacción para dicha disposición, esta Comisión acoge parcialmente la propuesta de esa Superintendencia. Por lo anterior, se ajustó el texto de la disposición en el sentido de incluir la referencia a que los recursos de reposición y de apelación deberán ser presentados en forma simultánea ante el operador y de aclarar la redacción de la regla específica en virtud de la cual el operador deberá remitir a la SIC el expediente para la decisión del recurso de apelación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación del recurso de reposición.

En relación con el comentario de la **SIC** acerca de que se incluya la obligación a cargo del operador de entregar copia del contrato al usuario dentro de los 15 días hábiles siguientes, esta Comisión no acoge la propuesta en la medida en que, actualmente, ya es deber de los operadores mantener disponible el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 62 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



contrato para los usuarios, los cuales podrán acceder a él en forma física o electrónica mediante una solicitud con esa finalidad o mediante la consulta en la página web del operador, ello de conformidad con lo establecido en los literales a. y b. del Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. Así, actualmente ya existen mecanismos eficaces e inmediatos para que el usuario pueda consultar una copia del contrato.

- **Sobre los comentarios asociados al modelo único de contrato convergente**

A partir de las observaciones recibidas respecto de las propuestas de los modelos de contrato, la Comisión concluyó que los ajustes puntuales sugeridos debían complementarse con una reestructuración integral de los modelos. En concreto, se procedió a actualizar las cláusulas de modo que reflejen fielmente la regulación vigente del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) y tengan la suficiente flexibilidad para que se adapten y diferencien expresamente las disposiciones aplicables a cada segmento (fijo o móvil) y a cada modalidad (postpago o prepago). Esta diferenciación permite a los PRST ajustar el contrato a la realidad de su oferta y, al mismo tiempo, facilita al usuario encontrar un texto claro y pertinente a los servicios efectivamente contratados.

La reestructuración se articuló con las directrices preliminares incorporadas en el Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, facultando al proveedor para que excluya o modifique los módulos o cláusulas contractuales que no correspondan al servicio contratado, en aquellos casos en los que el usuario decida contratar solo un segmento del servicio (por ejemplo, clausulado de activación, suspensión o portabilidad móvil cuando se trate exclusivamente de un servicio fijo, y viceversa). En todo caso, se conservaron los márgenes de adaptación que ya se encontraban previstos —identificación del proveedor, logo CRC, espacio de libre disposición, etc.— garantizando que el modelo mantenga su integridad y que ningún cambio introduzca obligaciones materialmente nuevas. Es importante reiterar que todos los ajustes efectuados responden a la adecuación del texto del clausulado a la regulación vigente y a la necesidad de simplificar su comprensión y uso.

Ahora bien, en cuanto a la supresión de toda referencia al medio de atención «red social» contemplado hoy en el artículo 2.1.25.5., **ASOTIC** pide retirar ese canal para evitar dudas sobre su obligatoriedad. La Comisión acoge la observación y elimina cualquier mención a las redes sociales como canal formal de atención, manteniendo la coherencia con el portafolio mínimo definido en el RPU y evitando imponer obligaciones no previstas.

Respecto de la precisión sobre el alcance de la portabilidad, **ASOTIC** advierte que el texto podría interpretarse como aplicable a servicios fijos. Para disipar la ambigüedad, la CRC acepta la propuesta y deja claro que el derecho de portabilidad numérica rige exclusivamente para líneas móviles.

Por otra parte, **ASOTIC** plantea facultar al operador para seguir cobrando el canon de arrendamiento mientras el usuario no devuelva el equipo terminal. La Comisión reitera que introducir dicho cobro implicaría crear un cargo no previsto en la regulación vigente y exigiría un análisis económico y de protección al consumidor que desborda el alcance del presente proyecto. En consecuencia, la propuesta no se acoge y se mantienen las reglas actuales de devolución de equipos sin canon adicional.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 63 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Asimismo, **ASOTIC** solicita revisar la expresión «condiciones tarifarias» para no afectar la libertad de precios. La CRC acoge el comentario y, por ende, modificó el texto del Modelo de Contrato Único Convergente en el sentido de eliminar cualquier referencia a precios o tarifas y a incrementos periódicos, de modo que solamente se incluya en el modelo de contrato la información que, conforme al Capítulo 1 del Título II de la Resolución 5050 de 2016, debe entregarse al usuario—valor del plan, periodicidad y características esenciales—sin introducir topes ni controles nuevos. El objetivo es garantizar una descripción clara y comprensible para el usuario, sin afectar la libertad de los PRST de fijar las tarifas.

Frente al comentario en que **ASOTIC** señala que introducir dentro del contrato único convergente el concepto «suscriptor» genera confusión frente al uso que se da a los términos «suscriptor» y «usuario» a lo largo del RPU, se acoge el comentario y en ese sentido se ajustó el modelo al modificar la referencia de «información del suscriptor» a «información del usuario».

En relación con la sugerencia de **PTC** de que los artículos 2.1.3.2., 2.1.10.5. y el Anexo 2.3. dispongan que «los operadores pongan el contrato actualizado a disposición del usuario para descarga permanente en su página web o aplicación móvil» con el fin de facilitar el acceso a los términos y condiciones y fortalecer la digitalización del sector, la Comisión comparte el propósito de mejorar la disponibilidad de la información contractual. Por ello, se acoge la recomendación en el texto del Anexo 2.3., añadiendo la precisión de que «el usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web o de la aplicación móvil del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario». Esto refuerza la transparencia y aprovecha la infraestructura digital que ya exigen otras disposiciones, sin imponer trámites adicionales a los operadores.

Ahora bien, para los artículos 2.1.3.2. y 2.1.10.5. se mantiene la obligación de remitir el contrato o el plan tarifario al usuario cada vez que sean modificados. La medida garantiza que quienes no utilizan canales digitales —por falta de conectividad, habilidades o credenciales— conserven acceso inmediato a la información relevante. Además, el mecanismo de envío directo es coherente con la reciente modificación introducida por el artículo 14 de la Resolución CRC 7684 de 2025, que ordenó a los operadores habilitar canales digitales para la modificación de planes, pero sin derogar la notificación individual al usuario. Así, la regulación combina acceso digital permanente y entrega directa, asegurando inclusión y protección de todos los usuarios.

En relación con el comentario de **RODRIGO MONTUFAR** acerca de que se incluya en el texto de las «condiciones generales del servicio en la modalidad prepago» el sentido de la modificación del artículo 2.1.16.2. sobre pérdida del número en prepago consistente en que el operador pueda disponer del número solo cuando el usuario no realiza ni recibe llamadas, ni tampoco cursa tráfico de datos ni envía mensajes, excluyendo la recepción de mensajes, esta Comisión acoge el comentario y en consecuencia ajustó el texto del modelo respectivo contenido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 64 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto del comentario de la **SIC** acerca de que se unifique el nombre del contrato contenido en el título del Anexo 2.3. sobre modelos únicos de contrato con el nombre del contrato contenido en el título del Formato 2.3.1., esta Comisión acoge la sugerencia y, en tal sentido, ajustó la referencia al contrato en el título del Anexo 2.3.

En atención al comentario de la **SIC** acerca de que en el literal b. del Formato 2.3.2., sobre las condiciones generales del servicio en la modalidad prepago del Anexo 2.3., se haga específica referencia a las «condiciones generales del servicio» y no a contrato, esta Comisión acoge la sugerencia, por lo que modificó dicho literal b. en el sentido de dar claridad al texto que refiere la posibilidad de que el usuario en la modalidad prepago acceda y consulte las condiciones del servicio en dicha modalidad.

Respecto al comentario de **SUMA MÓVIL** acerca de que, en el texto de las «condiciones generales de prestación del servicio en la modalidad prepago», contenido en el Modelo 2 del Anexo 2.3., se incluyan los ajustes que se hicieron a los artículos 2.1.14.1. y 2.1.16.2. sobre la referencia al precio de las llamadas y a la posibilidad de que el operador pueda disponer del número del usuario prepago si no realiza recargas, ni realiza ni recibe llamadas, ni envía SMS, esta Comisión acoge la sugerencia en aras de dar claridad y coherencia a las disposiciones establecidas en las condiciones generales del servicio prepago contenidas en el Anexo 2.3.

Finalmente, en relación con la ampliación del plazo para la entrada en vigor del Contrato Único Convergente, **COMCEL** solicitó un período de seis meses y **PTC** propuso al menos tres meses para adecuar sistemas, capacitar al personal y ajustar canales de atención. Ambos operadores consideran que un intervalo mayor mitigará el riesgo operativo y garantizará una transición ordenada hacia los nuevos requisitos contractuales. La Comisión comparte la necesidad de un tiempo razonable de adaptación y, para brindar certeza regulatoria, fijó como fecha de implementación el 1 de enero de 2026. Este horizonte otorga a todos los proveedores un poco más de seis meses para implementar los ajustes del Anexo 2.3. y del Capítulo 5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- **Sobre los comentarios asociados a la modalidad prepago, los planes y paquetes y las obligaciones de los usuarios**

Respecto del comentario de **ETB** en el que sugiere modificar la redacción del numeral 2.1.1.3.1. que describe la modalidad prepago para aclarar que dicha modalidad incluye la compra de paquetes que también descuentan saldo, esta Comisión considera que la definición actual ya contempla expresamente tal posibilidad; no obstante, el modelo de condiciones generales (Formato 2.3.2. del Anexo 2.3.) se reforzó la redacción añadiendo de manera expresa la opción de «comprar un paquete o plan prepago», sin alterar su alcance normativo.

En atención a la sugerencia de **RODRIGO MONTUFAR** de incluir en el mismo numeral 2.1.1.3.1. la referencia a que el usuario puede adquirir saldo tanto en dinero como en recursos de comunicación, esta Comisión no acoge la propuesta debido a que, en la redacción actual, precisamente con la

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 65 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

referencia a los paquetes, ya se encuentra contemplada la situación indicada en la que el usuario adquiere recursos de comunicación.

Frente al comentario de **ETB** en el que sugiere dar mayor claridad al numeral 2.1.7.2.6. del artículo 2.1.7.2., que hace referencia a la obligación de los PRST de disponer de un comparador de planes y tarifas en su página web, no se acoge el comentario en la medida en que la modificación propuesta por la CRC tiene como finalidad, precisamente, ajustar dicho artículo para aclararlo, ello con el propósito de optimizar su cumplimiento, sin disminuir su eficacia.

En atención a los comentarios de **ETB** y **PTC** en los que sugieren establecer en el catálogo de obligaciones de los usuarios establecido en el artículo 2.1.2.2. el deber de mantener actualizados sus datos personales, esta Comisión no acoge el comentario en cuestión debido a que recientemente, mediante Resolución CRC 7684 de 2025, ya se estableció la obligación del usuario de suministrar su información veraz y actualizada de identidad y de contacto y de notificar al operador de cualquier modificación, así como también la obligación de los operadores de verificar la veracidad de la información suministrada por el usuario al momento de activar el servicio y el procedimiento específico para ello, tratándose de líneas prepago.

Ahora bien, teniendo en consideración el asunto antes analizado, esta Comisión encuentra oportuno introducir un ajuste a título de simplificación al procedimiento de activación de servicios móviles en la modalidad prepago establecido en el artículo 2.1.3.3., adicionado por la Resolución CRC 7684 de 2025, de modo que los PRST cuenten con una alternativa para la verificación de la información de la fecha de expedición del documento de identificación en los casos en que no sea posible realizar dicha actividad en forma inmediata.

En tal sentido, se incluye en el mismo artículo un párrafo que habilite la posibilidad de que, en caso de no ser posible la verificación de la fecha de expedición del documento de identificación en tiempo real, el operador pueda activar provisionalmente los servicios móviles, caso en el cual deberá hacer tal verificación en un plazo máximo de 1 día hábil. De no hacerse la referida verificación de la fecha de expedición del documento dentro del plazo indicado, el PRST deberá desactivar los servicios móviles hasta que se complete el proceso de recolección y verificación de la fecha de expedición del documento de identificación del usuario.

En relación con la propuesta de **PTC** acerca de que se modifique el artículo 2.1.16.2., sobre la pérdida del número en prepago, para que el operador pueda disponer de las líneas móviles en aquellos casos en los que el usuario no realice llamadas ni recargas en 2 meses, excluyendo así la recepción de llamadas, esta Comisión no acoge la sugerencia por cuanto la recepción de llamadas evidencia el uso de la línea. De este modo, el propósito de la regla contenida en dicho artículo es permitir a los operadores hacer uso de líneas que no están siendo utilizadas, por cuanto se excluye la recepción de llamadas que sí acredita el uso efectivo de una línea. De este modo, no es posible habilitar al operador a disponer de la línea en casos en los que el usuario recibe llamadas, pues el usuario está haciendo uso

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 66 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



activo del servicio y perder su número en tal situación implicaría una afectación a sus derechos sin una justificación razonable.

Finalmente es importantes señalar que, a partir de la revisión de las observaciones y sugerencias planteados por los grupos de valor, esta Comisión consideró imperioso hacer una revisión integral del modelo de condiciones generales del servicio en la modalidad prepago, encontrando necesario efectuar algunas modificaciones. En primer lugar, desde el título del Formato 2.3.2. se aclara que estas condiciones generales son aplicables exclusivamente a los servicios móviles en modalidad prepago. En segundo lugar, y aunado a lo anterior, dada la modalidad a la que aplican, se reconoce expresamente que los usuarios no suscriben un contrato con los proveedores en la misma forma que lo hacen en modalidad pospago, por lo que resulta imperioso que los proveedores mantengan disponibles las condiciones generales de prestación del servicio en la modalidad prepago para su consulta en todo momento por medio de diferentes canales. En línea con la depuración realizada en el Formato 2.3.1., también se eliminó la referencia a la «red social» como canal formal de atención, garantizando coherencia con la supresión del artículo 2.1.25.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Y, finalmente, se adiciona un módulo de libre disposición para los operadores, sumándole flexibilidad al modelo.

- **Sobre los comentarios asociados a los indicadores de calidad en la atención**

Con respecto a los comentarios presentados por **ASOTIC** sobre la modificación planteada en el artículo 2.1.25.7. bajo el criterio de «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria», se aclara que: (i) la modificación del numeral 4 busca guardar coherencia con lo dispuesto en el Formato T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP», el cual vincula lo contenido en los formatos T.4.2. «monitoreo de quejas» y T.4.3. «indicadores de quejas y peticiones»; y (ii) el Formato T.1.2. tendrá una periodicidad trimestral y su contenido será trimestral, por lo que las condiciones definidas en el Anexo 2.10. del Título «Anexos Título II» las cuales establecen un reporte anual, ya no aplicarían, dado que el Formato T.1.2. establece las condiciones diferenciales de reporte y aplicabilidad.

2.3. Sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Postales

ASOTIC

Propone modificar el artículo 2.2.2.1. específicamente en el numeral 2.2.2.1.1. sobre puntos de atención a usuarios y puntos de servicio, en el sentido de precisar la posibilidad de los operadores de poner a disposición de los usuarios la información exigida en la norma mediante un código QR o cualquier otro mecanismo equivalente.

Propuesta: En relación con las obligaciones de divulgación de información establecidas para los puntos de atención a usuarios y puntos de prestación del servicio, el PRST podrá cumplir con dichas obligaciones mediante la puesta a disposición de un código QR, o cualquier mecanismo equivalente (ej. enlace web corto, terminal interactivo), en un lugar visible y de fácil acceso en el punto de atención físico.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 67 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

El código QR o mecanismo equivalente deberá permitir a cualquier persona, mediante el uso de un dispositivo móvil u otro dispositivo con acceso a internet, acceder de forma clara, completa y actualizada a la información que el PRST está obligado a divulgar en dichos puntos, incluyendo, pero no limitado a:

- Información de contacto del PRST (línea de atención al cliente, correo electrónico, dirección física).
- Procedimientos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR).
- Información sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- Tarifas vigentes de los servicios ofrecidos.
- Términos y condiciones del contrato de prestación de servicios.
- Indicadores de calidad en la atención al usuario.

El PRST deberá garantizar que la información contenida en el código QR o mecanismo equivalente sea accesible para personas con discapacidad visual o auditiva, cumpliendo con los estándares de accesibilidad web aplicables.

El uso de códigos QR u otros mecanismos equivalentes eximirá al PRST de la obligación de proporcionar la información de manera tradicional (ej. folletos impresos) excepto si el usuario lo solicita en medio físico.

SIC

Acerca de la propuesta de modificación del numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 consistente en incluir la posibilidad para los operadores postales de poner a disposición de los usuarios la información del servicio y del operador mediante un código QR en la oficina, sugiere que además de tal posibilidad, se mantenga el deber de tener disponible dicha información en medio físico para su consulta por el usuario o las autoridades.

RESPUESTA CRC

En cuanto al comentario de **ASOTIC**, respecto del numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1., la asociación plantea que los PRST puedan cumplir la obligación de divulgar información en los puntos de atención mediante la colocación de un código QR u otro mecanismo equivalente (enlace corto, terminal interactiva) visible y de fácil acceso, de modo que el usuario acceda a todos los datos contractuales, tarifarios y de atención desde su dispositivo móvil, quedando eximido el operador de disponer folletos impresos salvo que el usuario los solicite. Lo primero que se debe aclarar es que este numeral hace parte del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (Cap. II, Tít. II, Resolución CRC 5050 de 2016) y aplica a operadores postales, no a PRST de telecomunicaciones. Además, la propuesta regulatoria ya incluye un inciso adicional precisamente para señalar que la información exigida puede divulgarse mediante la publicación de un código QR en la oficina, permitiendo a cualquier interesado acceder de manera inmediata a la versión completa desde su dispositivo móvil.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 68 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por lo anterior, se acoge parcialmente la observación, por lo que se precisó que, cuando el operador postal utilice un código QR u otro mecanismo digital equivalente, quedará eximido de exhibir la información en formato impreso. En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el régimen ya impone esta obligación en el artículo 2.2.5.1.8. (mecanismos de atención preferencial), por lo que incluir requisitos técnicos adicionales requeriría una revisión integral del régimen, por lo que no se incorporan cambios adicionales por medio de este proyecto regulatorio.

Frente a la sugerencia de la **SIC** sobre el numeral 2.2.2.1.1. del artículo 2.2.2.1., de modo que, además de permitir el uso de un código QR (Quick Response) en las oficinas físicas de los operadores postales para poner a disposición de los usuarios la información del servicio, se mantenga el deber de esos operadores de tener disponible la información del servicio prestado en medio físico para casos en los que el usuario lo quiera consultar por ese medio o para consulta de las autoridades, esta Comisión no acoge dicha propuesta en la medida en que el propósito de la modificación es, precisamente, otorgar herramientas eficientes a los operadores postales para efectos de poner a disposición de los usuarios la información del servicio, de modo que se facilite el cumplimiento de dicho deber y, a la vez, se garantice el acceso a dicha información por parte de los usuarios. En tal sentido, mantener la obligación de que la información del servicio se encuentre disponible en medios físicos anularía el pretendido beneficio perseguido con la modificación propuesta, pues conllevaría a que los operadores postales deban tener disponible la información en dos formas, lo que genera una ineficiencia operativa para dichos agentes que no necesariamente se traduce en un beneficio para los usuarios.

2.4. Sobre las medidas relacionadas con la Portabilidad Numérica Móvil

COMCEL

Afirma que, en el marco de los procesos de portabilidad numérica móvil, no se debería permitir la recepción del NIP en líneas distintas a las que se pretende portar pues ello facilitaría la comisión de fraudes, especialmente tratándose de personas jurídicas como titulares de las líneas (numeral 2.6.4.3.2.8. del artículo 2.6.4.3.).

COMCEL señala que la causal de rechazo de una solicitud de portación por ausencia de tráfico de señalización en un periodo de 30 días previo a la solicitud del NIP por parte del usuario (art. 2.6.4.7.4.) es inaplicable en la práctica, pues con la simple inserción de la SIM Card en el equipo terminal móvil ya se genera intercambio de señalización. Adicionalmente, menciona que la expresión «intercambio de señalización» puede generar interpretaciones subjetivas por parte de los PRST, de modo que aten su configuración a ausencia de tráfico de voz, datos o ausencia de recargas.

Finalmente, expresa que el soporte del rechazo de la portación por ausencia de titularidad (art. 2.6.4.7.1.), cuando se trate de una línea en la modalidad pospago, debe ser específicamente la factura expedida por el proveedor donante respecto de la línea a portar.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 69 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por otro lado, afirma que eliminar la posibilidad de celebrar contratos individuales para administrar las Bases de Datos Administrativas (BDA) (art. 2.6.2.5.1.3.) puede resultar contraproducente debido a la complejidad intrínseca de alcanzar acuerdos unificados entre operadores para dicha contratación, pues todos tienen distintos intereses y capacidades. El hecho de que sea necesario lograr un consenso entre todos los operadores sobre este aspecto puede generar bloqueos o incumplimientos involuntarios, sometiendo a algunos PRST a depender necesariamente de la voluntad de otros. Por este motivo, solicita a la CRC que considere alternativas que permitan a los PRST cumplir en forma autónoma sus obligaciones regulatorias sin depender de consensos con terceros.

ETB

Sugiere que debe ser eliminada la causal contenida en el numeral 2.6.4.7.4., debido a que se puede generar actividad en la red sin tráfico, basta con la simple interacción de la SIM con la red validando cobertura, por ejemplo, para que la huella de actividad quede registrada.

PTC

Sobre el artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica estar de acuerdo con la modificación propuesta a la medida, sin embargo, con el fin de fortalecer la transparencia y eficiencia en el proceso de portabilidad y asegurar que los usuarios reciban el NIP de manera oportuna y sin obstáculos operativos, sugieren la siguiente redacción al texto normativo:

«El ABD deberá enviar directamente el NIP de confirmación al usuario, o a quien esté autorizado en el contrato, a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el 95% de los casos, y en ningún caso podrá superar los diez (10) minutos.

Será responsabilidad del ABD garantizar la entrega del SMS con el NIP de confirmación al usuario dentro de los plazos previamente indicados y sin dilaciones injustificadas.

Durante la vigencia del NIP, este solo podrá ser utilizado para la portabilidad con el operador receptor que lo solicitó y que está registrado en el mensaje». (SPT).

Esta propuesta la sustenta, por un lado en que «(...) actualmente el ABD no está garantizando la entrega del SMS de NIP al usuario final, dentro del término regulatorio, y por el contrario, está remitiendo el SMS con el NIP por medio de los operadores donantes, lo que está permitiendo actualmente la existencia de malas prácticas de retardo de NIP»; y, por el otro, que «(...) en el escenario en que el proceso de portabilidad no pueda culminar dentro del término de 24 horas, en la práctica se evidencia que algunos operadores mantienen vigente el NIP por más tiempo, lo que se presta para escenarios de fraude».

Adicionalmente, sugiere que expresamente se incluya en la regulación que «(...) El ABD debe buscar mecanismos que garanticen la entrega al usuario final a través de un integrador tecnológico y que se

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 70 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

especifique la vigencia del NIP sugiriendo que sea por un término máximo de tres (3) días» (SPT). Para **PTC**, se debe asegurar la contabilización del EFU «(...) desde que se solicita el envío del NIP hasta la generación y envío al usuario solicitante (...)».

En relación con el artículo 2.1.25.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, indican estar de acuerdo con la aclaración que propuso la CRC sobre el documento equivalente que pruebe la existencia y representación legal para aquellas personas jurídicas a las que no les aplique la inscripción en el registro mercantil. Sin embargo, solicita que se incluya expresamente que la primera etapa del proceso es la «(i) Solicitud del NIP por parte del usuario», lo cual garantiza coherencia con el ajuste propuesto al artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y evita que se continúen desarrollando prácticas de retención de clientes desde que el usuario solicita el NIP hasta antes de que lo pueda entregar al operador receptor.

Respecto del artículo 2.6.4.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** solicita que se incluya explícitamente como una obligación del ABD «(...) la verificación de documentos soporte de las solicitudes de portabilidad», en aplicación del criterio de posibilidad de optimización de la disposición regulatoria. Esto, debido a que actualmente la responsabilidad de revisar los documentos del proceso de portabilidad de personas jurídicas recae en los operadores, lo cual considera, permite la presentación de documentos no autorizados o vencidos, que, a su vez, facilita la comisión de posibles fraudes. Finalmente, advierte que no considera necesario crear una nueva causal de rechazo, sino que, al establecerla como obligación, permitiría al ABD «(...) devolver la solicitud bajo el concepto de error "Documento no válido o vencido", garantizando así mayor seguridad y transparencia en el proceso».

Sobre el artículo 2.6.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, solicita que se incluya dentro de la causal de rechazo que establece «(...) que el Proveedor Donante deberá remitir al ABD, en formato electrónico, los soportes correspondientes como justificación del rechazo de la solicitud (...)» el siguiente texto:

«En caso de que no se adjunten dichos soportes, el rechazo deberá considerarse injustificado y, en consecuencia, la portabilidad deberá ser aceptada». (SPT).

Según **PTC**, esta propuesta busca aumentar la transparencia en el proceso y evitar rechazos injustificados.

RODRIGO MONTUFAR

Con respecto a la propuesta de modificación del artículo 2.6.4.1. PROCESO DE PORTACIÓN, recomienda que se tenga en cuenta lo establecido en el proyecto de «Revisión de medidas móviles Fase 2» en cuanto a la definición de las etapas del proceso de portación.

SUMA MÓVIL

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 71 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto a la propuesta de modificación al artículo 2.6.4.4. sugiere que se habilite nuevamente el Comité Técnico de Portabilidad – CTP.

TELEFÓNICA

Solicita establecer un periodo de permanencia mínima entre portabilidades para que el usuario pueda disfrutar del servicio y recuperar los costos de adquisición antes de cambiar de operador nuevamente. Insiste en incluir la causal de rechazo de portabilidad por deuda del usuario, dado el aumento de los índices de cartera.

Adicionalmente, propone que se incluya la causal de rechazo de portabilidad por deuda del usuario, dado el aumento de los índices de cartera.

En relación con la modificación del artículo 2.6.4.2. NIP de confirmación, ese operador considera importante aclarar que el NIP solo podrá ser utilizado para los eventos de los rechazos establecidos en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7. y, por lo tanto, no podrá reutilizarse para las demás causales de rechazo.

Y frente a la modificación del artículo 2.6.4.7.4. considera que no es conveniente porque desde el CDC esta causal se ha considerado como inaplicable y se ha prestado para la ejecución de malas prácticas. Además, hoy en día la actividad en la red se presenta desde la instalación de una SIM en el equipo terminal y la recepción del NIP precisamente es la prueba de que la causal es inaplicable y el usuario está activo en la red, y que se estaría presentando una mala práctica por parte de algunos operadores al rechazar bajo esta causal solicitudes de portación de usuarios reales.

TIGO

En relación con el artículo 2.6.4.2. sobre el NIP de confirmación, **TIGO** solicita que se excluya de la posibilidad de usar el mismo NIP a aquellas solicitudes de portación rechazadas por inconsistencias en los datos del titular, conforme al numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. que consagra la causal de rechazo por ausencia de titularidad. En este sentido, señala que permitir relanzar portaciones con un NIP previamente emitido, pese a errores en la identificación del usuario, podría facilitar fraudes, por lo que propone esta exclusión como medida para proteger al titular y prevenir el hurto de líneas con fines delictivos. En consecuencia, sugiere la siguiente redacción para el párrafo que se adiciona al artículo 2.6.4.2.:

«**PARÁGRAFO.** Únicamente en aquellos casos en que se presenten rechazos de la solicitud de portación según lo establecido en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7. será posible iniciar más de un trámite de portación con el mismo NIP, siempre y cuando este se encuentre vigente. **A excepción de los rechazos de portación según lo establecido en el artículo 2.6.4.7.1. para lo cual se deberá solicitar un nuevo NIP para realizar una nueva solicitud de portabilidad**».

Sobre el artículo 2.6.4.7. sobre la aceptación o rechazo de la portación por parte del proveedor donante, **TIGO** solicita que no se modifique la actual forma de envío de soporte para rechazos de portación, que

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 72 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

se realiza en formato PDF, ya que funciona correctamente y cumple con los requisitos. Incluir la obligación de adjuntar un archivo plano, en los casos en los que no se ha cumplido un ciclo de facturación, implicaría costos adicionales, lo que contradice el objetivo de simplificación. Por tanto, propone que, si se mantiene esta opción, su uso no sea obligatorio sino voluntario para los PRSTM y propone la siguiente redacción para el literal i) del referido artículo 2.6.4.7.:

«i) Cuando se trate de la causal de rechazo establecida en el numeral 2.6.4.7.1. de este artículo, la prueba mediante la cual se verificó que el documento de identificación del solicitante no coincide con el del titular de la línea. En caso de ser una línea en modalidad pospago adicionalmente se deberá incluir la última factura expedida por el Proveedor Donante. **En caso de que no haya transcurrido un ciclo de facturación, se deberá anexar archivo plano o en PDF con los datos del cliente que tiene activa la línea, indicando la fuente o sistema de donde se extrajo la información».**

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **COMCEL** acerca de que se debería modificar el numeral 2.6.4.3.2.8. del artículo 2.6.4.3. para no permitir la recepción del NIP en líneas diferentes a la que se pretende portar, esta Comisión no acoge la sugerencia en la medida en que tal posibilidad se incluyó precisamente como consecuencia de que los usuarios, personas naturales o jurídicas, pudieran decidir a quién debería enviarse el NIP con ocasión del inicio del proceso de portación de una línea. Así, en aquellos casos en que, por ejemplo, el titular de la línea a portar sea una persona jurídica, esta podrá autorizar contractualmente a una determinada persona para que reciba el NIP para efectos de portar la línea en cuestión, lo que no debería impedirse porque la línea a la que se enviará el NIP se encuentre activada en un operador diferente de la línea que se pretende portar.

En este caso la autorización contractual para que se envíe el NIP a terceros será responsabilidad del usuario titular. A lo anterior se suma que, precisamente para evitar portaciones fraudulentas, el proveedor donante debe dar aplicación estricta a las reglas del proceso de portación, especialmente aquellas asociadas a las causales de rechazo de las solicitudes de portación por ausencia de titularidad, entre otras.

Respecto de los comentarios de **COMCEL, ETB y TELEFÓNICA** sobre la supuesta inaplicabilidad de la causal de rechazo de la portación establecida en el numeral 2.6.4.7.4. del artículo 2.6.4.7. por la ausencia de intercambio de tráfico de señalización en el periodo de 30 días previo a la solicitud del NIP por parte del usuario a portar, esta Comisión se permite aclarar que la inclusión de dicha causal de rechazo mediante Resolución CRC 7151 de 2023 obedeció a la necesidad de introducir medidas para impedir las portaciones fraudulentas, especialmente mediante la activación de líneas de usuarios irreales o ficticios solo con el propósito de realizar portaciones masivas de un operador a otro.

En tal sentido, esta Comisión es plenamente consciente de que la simple inserción de la tarjeta SIM en el equipo terminal móvil genera intercambio de señalización entre el dispositivo y la red del operador y esa es precisamente la razón por la que se puede inferir que la verificación de que haya tráfico de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 73 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



señalización en cualquier momento del periodo de 30 días permite deducir razonablemente que la línea sí es usada por un usuario real. En este punto vale aclarar que la aplicación de esta causal de rechazo debe hacerse en el entendido de que el tráfico de señalización a que hace referencia la disposición en comento no se limita al tráfico ocasionado por los eventos de comunicación originados por los servicios de voz, de datos o las recargas, sino por el simple tráfico de señalización que se genera entre el dispositivo terminal móvil y la red del operador, por ejemplo, para la gestión y control de ubicación y movilidad del dispositivo ante el cambio de celda, entre otros. Por estos motivos, no se acogen los comentarios de esos operadores.

Frente al comentario de **COMCEL** según el cual el soporte de rechazo de la portación por ausencia de titularidad consagrada en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7. debería ser la factura expedida por el proveedor donante, esta Comisión no acoge la sugerencia por cuanto con ella se limitaría la forma de acreditar la causal de rechazo en mención, que fue precisamente lo que se buscó evitar con la introducción de la posibilidad de demostrar la configuración de la ausencia de titularidad con cualquier soporte que evidencie dicha verificación, mediante Resolución CRC 7151 de 2023. A lo anterior se suma que, según la disposición actual, cuando la línea a portar corresponda a la modalidad pospago también se deberá incluir la factura expedida por el proveedor donante. En el mismo sentido, se debe anotar que en los casos en que dentro de los soportes necesarios para acreditar la configuración de una causal de rechazo se exija la inclusión del CUN asignado a una solicitud del usuario, ello deberá tener en cuenta lo previsto en la Circular Única de la SIC para tales efectos.

Por su parte, en lo relativo al comentario de **COMCEL** que sugiere eliminar la posibilidad de celebrar contratos individuales para administrar las BDA de portabilidad del que trata el numeral 2.6.2.5.1.3. del artículo 2.6.2.5., no se acoge la propuesta por cuanto debe mencionarse que la evaluación para la modificación del mecanismo de contratación del ABD requiere de la realización de un análisis de impacto normativo detallado que permita evaluar diferentes alternativas regulatorias, esto máxime, cuando esta modificación puede traducirse en costos o implementaciones adicionales por parte de los PRSTM.

En atención al comentario de **PTC** en el que propone que se especifique en el artículo 2.6.4.2. que el NIP deberá ser enviado directamente por el ABD al usuario a portarse y no por medio del proveedor donante, esta Comisión no acogerá tal sugerencia considerando que, pese a que es el ABD quien envía el NIP al iniciarse el proceso de portación, dicho mensaje necesariamente deberá remitirse por la red del proveedor donante, pues allí es donde está activa la línea que el usuario pretende portar.

Por otro lado, esta Comisión considera acertada la propuesta de **PTC** acerca de incluir en el referido artículo 2.6.4.2. la mención a que durante la vigencia del NIP este solo podrá ser utilizado para procesos de portación hacia el proveedor receptor por medio del cual el usuario inició el proceso y que se indica en el mensaje SMS que contiene el NIP, por lo que se ajustó esa disposición en ese sentido.

Respecto de la propuesta de **PTC** acerca de que se debe buscar que el ABD garantice la entrega del NIP al usuario final mediante un integrador tecnológico y que se establezca que el NIP tiene una vigencia de 3 días, esta Comisión no acoge ninguna de las dos sugerencias en la medida en que ambas desbordan

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 74 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

el alcance, los objetivos y, sobre todo, los criterios de simplificación contemplados en la metodología aplicable al presente proyecto. Frente a la primera propuesta, además, se debe recordar que actualmente el ABD ya tiene la obligación de enviar el NIP al usuario a portarse o a la persona autorizada para ello; y sobre la segunda propuesta, esta Comisión tampoco considera adecuado fijar un término de vigencia del NIP en la regulación general pues la vigencia idónea para garantizar la eficacia del NIP puede depender de aspectos operativos y técnicos que no pueden ser analizados en el presente proyecto, dado su alcance y metodología.

Sobre los comentarios de **PTC** y de **RODRIGO MONTUFAR** acerca de que se debería incluir en forma expresa que el proceso de portación inicia con la solicitud del NIP por parte del usuario, esta Comisión debe recordar que dicha referencia ya se incluyó en la propuesta de modificación del artículo 2.6.4.1. que enuncia las etapas del proceso de portación.

En relación con el comentario de **PTC** según el cual se debe incluir en el artículo 2.6.4.5. la obligación a cargo del ABD de validar la información soporte de la solicitud de portación de que trata el artículo 2.6.4.3., esta Comisión no acoge dicha sugerencia pues desborda los objetivos y el alcance del presente proyecto, enmarcado por la aplicación del enfoque y la metodología de simplificación como criterio de mejora normativa. En este sentido, la inclusión de dicha obligación implica la imposición de nuevas cargas para el ABD, lo que de plano debe descartarse en este proyecto en la medida en que ello requeriría del desarrollo de un análisis integral sobre este asunto particular, el cual se efectuaría en el marco de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo.

Frente a la propuesta de **PTC** de incluir expresamente en el artículo 2.6.4.7. que, en aquellos casos en los que no se adjunten los soportes del rechazo de la portación señalados en la regulación, el ABD deberá considerar el rechazo como inválido y, en consecuencia, deberá proceder a dar curso a la portación, esta Comisión acoge la propuesta en la medida que con ella se aclara el entendimiento del deber actualmente contenido en dicho artículo a cargo del ABD según el cual este debe constatar la validez de los rechazos del proveedor donante mediante la verificación de los soportes que ese operador aporte como sustento. En ese sentido, se incluyó en el referido artículo que, en caso de que el proveedor no aporte los soportes de que trata la regulación, el rechazo se considerará injustificado y por lo tanto inválido, como consecuencia de lo cual el ABD deberá dar curso a la portación.

En atención al comentario de **SUMA** acerca de que se debería habilitar nuevamente el Comité Técnico de Portabilidad (CTP), esta Comisión no acoge la propuesta por cuanto ya en el pasado la existencia del CTP se consideró una carga adicional para los PRSTM, motivo que justificó su eliminación mediante la Resolución CRC 5586 de 2019. Adicionalmente, debe afirmarse que la habilitación del CTP podría considerarse como la introducción de nuevas cargas regulatorias, lo que desborda el alcance y objetivos del presente proyecto. En todo caso, se debe recordar que los involucrados en la portabilidad numérica móvil puedan presentar consultas ante la CRC con el ánimo de potenciar y facilitar la coordinación entre ellos frente a aspectos específicos de los procedimientos de la portabilidad numérica móvil.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 75 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto del comentario de **TELEFÓNICA** en el que sugiere que se incluya un periodo de permanencia mínimo que impida la portación de los usuarios y permita a los operadores recuperar los costos asociados a la vinculación del usuario, esta Comisión no acoge la propuesta pues introducir una medida en tal sentido no resulta viable en un proyecto de simplificación regulatoria toda vez que implicaría una afectación al derecho de los usuarios a elegir libremente a su operador, lo que, en consecuencia, impactaría la dinámica de competencia. No obstante, es necesario señalar que mediante Resolución CRC 7684 de 2025, esta Comisión introdujo el deber de los operadores móviles de red de abstenerse de contactar a los usuarios que se porten de su red durante el proceso de portación y durante los 3 meses siguientes a su finalización.

Frente a la propuesta de **TELEFÓNICA** de incluir como causal de rechazo de las portaciones la existencia de deudas pendientes en cabeza del usuario, esta Comisión debe recordar que dicha causal fue eliminada mediante Resolución CRC 7151 de 2023. En tal contexto, las condiciones de mercado a partir de partir de las cuales se eliminó la referida causal de rechazo continúan en la actualidad, de modo que se configura ningún criterio de simplificación aplicable al presente proyecto. En todo caso, una medida como la propuesta requeriría de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo frente al asunto en particular, por lo que excede el alcance del presente proyecto de simplificación, dado el efecto que dicha medida podría tener sobre los usuarios y sobre la dinámica de portabilidad en general.

Adicionalmente, debe resaltarse que actualmente el proveedor donante está en la capacidad de ejecutar las respectivas labores de cobro de cartera de forma judicial y extrajudicial, además del uso de otros mecanismos para gestionar los índices de cartera.

Sobre el comentario de **TELEFÓNICA** acerca de que se debe aclarar en el artículo 2.6.4.2. que el NIP solamente podrá ser usado nuevamente en los casos en que se haya rechazado la portación de conformidad con lo establecido en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7., esta Comisión considera necesario resaltar que dicha situación ya fue incluida en la propuesta de modificación sobre el artículo 2.6.4.2.

Ahora bien, teniendo en cuenta la propuesta de **TIGO** acerca de que la posibilidad de reutilizar un NIP en los casos en los que se haya rechazado inicialmente una portación no incluya los rechazos realizados invocando la causal de ausencia de titularidad contenida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7., esta Comisión acoge la sugerencia por cuanto con la introducción de dicha medida se mitiga el riesgo de que se realicen portaciones fraudulentas en perjuicio de los usuarios titulares de la línea. En tal sentido, se modificó el párrafo del artículo 2.6.4.2. para excluir la posibilidad de reutilización del NIP en aquellos casos en los que la portación se haya rechazado invocando la causal de ausencia de titularidad.

En atención al comentario de **TIGO** en el que sugiere que en los casos en los que se rechace la portación de una línea pospago por la causal de ausencia de titularidad y no haya aún transcurrido un ciclo de facturación no sea obligatorio anexar un archivo plano con los datos del usuario sino que se pueda también anexar un archivo PDF con dicha información, esta Comisión acoge la sugerencia en la medida

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 76 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

en que cada operador podrá utilizar el formato que mejor le convenga, ya sea un archivo plano o un archivo PDF, siempre y cuando contenga la información del usuario y de la fuente o sistema de donde se extrajo la información. Por lo anterior, esta Comisión incluyó la posibilidad referida en el texto del numeral i) del artículo 2.6.4.7.

2.5. Sobre las medidas relacionadas con los indicadores de calidad, su medición y reporte

ASOMÓVIL

Manifiesta que la Resolución MinTIC 3173 de 2024 y el proyecto regulatorio de la CRC imponen a los PRSTM la obligación de facilitar acceso a sus Gestores de Desempeño (OSS) para la recolección y análisis de datos. Esta duplicidad normativa genera una sobrecarga administrativa, costos adicionales y va en contravía de la simplificación regulatoria. Por lo cual propone un instrumento de coordinación interinstitucional para que la CRC acceda a la información del MinTIC, evitando doble requerimiento a los regulados. Sugieren eliminar obligaciones adicionales en el proyecto regulatorio y alinear las resoluciones CRC 5050 y MinTIC 3173 para evitar duplicidades regulatorias.

COMCEL

Solicita que la eliminación de la obligación de medición y reporte de indicadores de 3G entre en vigor a partir de la publicación de la decisión regulatoria y no hasta el 1 de enero de 2026. Ese operador afirma que acelerar esa medida es la mejor alternativa en vista de la evolución tecnológica, según la cual el uso de tecnologías 4G es cada vez mayoritario.

En el mismo sentido, **COMCEL** propone que se elimine la obligación de reporte de tecnología 3G en los formatos T.2.5., sobre indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles, y T.2.6., sobre indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas. Finalmente, este operador solicita a la CRC que exhorte al MinTIC para que derogue la obligación de transmisión de información sobre tecnologías 2G y 3G de la Resolución MinTIC 3173 de 2024, dado que estas redes están en declive y desmantelamiento, por lo que representa una carga regulatoria innecesaria.

COMCEL señala que está de acuerdo con la eliminación del artículo 2.9.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre indicadores de calidad del servicio de acceso a internet, sin embargo, sugiere que también se derogue el Anexo 5.1.-B (Condiciones de Calidad para el Servicio de Datos Fijos) y el Formato T.2.4. (Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos Fijos). Ese operador afirma que los valores objetivo sobre esos indicadores actualmente se cumplen con amplio margen, por lo que no es necesaria su permanencia en la regulación. Por último, agrega que el mercado de internet fijo es altamente

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 77 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

competitivo, por lo que hay mejoras continuas en los servicios, especialmente en cuanto a velocidad, por lo que no se requiere la existencia de obligaciones regulatorias sobre la materia.

MinTIC

El Ministerio sugiere que se realice la actualización del artículo 5.1.6.2. «Afectación del servicio de telecomunicaciones» para armonizar los umbrales de reporte con la propuesta del proyecto o la del Ministerio. Resalta que con mecanismos o herramientas tecnológicas que identifican la afectación del servicio en los términos establecidos en el artículo de referencia, por lo cual no se requeriría del reporte del PRSTM dentro de las cinco horas siguientes a su detección. Así mismo, informa que la herramienta puede ser parametrizada para hacer seguimiento a los planes de mejora de acuerdo con las reglas establecidas por el regulador.

Finalmente, propone adicionar un párrafo en el que se autorice al Ministerio el uso de herramientas de monitoreo de calidad del servicio para detectar las afectaciones del servicio, así:

«ARTÍCULO 5.1.6.2. AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. Los PRST deberán identificar la ocurrencia de una afectación del servicio de telecomunicaciones de voz, datos u otro tipo de servicio que se curse sobre la red fija o móvil, según corresponda.

Para los PRST que presten servicios de voz o datos a través de ubicaciones móviles, se considerará afectación del servicio, cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor de 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de Red Central (CORE NETWORK), Red de Transporte o Red de Acceso.

Los PRSTM deberán reportar con un retardo de máximo dos (2) horas después de su detección los incidentes que provoquen que una estación base no curse servicio de voz de acuerdo con las herramientas y procedimientos definidos por MinTIC, independientemente de si el incidente se produzca en los elementos de Red de Core, Red de Transporte o Red de Acceso.

Para los PRST que presten servicios de internet fijo y que cumplan un determinado criterio⁴¹, se considerará afectación del servicio cuando no se curse tráfico de datos por más de 60 minutos en un nodo de acceso de la red, en el horario comprendido entre las 6:00 a. m. a 11:59 p. m., como consecuencia de una falla en un equipo terminal de acceso CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal), o de un elemento del Backbone central, Red de Transporte o Core de enrutamiento.

Con ocasión de una afectación del servicio, en los términos definidos en el presente artículo, el PRST que presta servicios de internet fijo deberá presentar un reporte inicial donde informe de su ocurrencia al MinTIC, dentro de las dos (2) horas siguientes a su detección.

⁴¹ El Ministerio sugiere en su comunicación que sea una cifra según ámbito geográfico o 30.000 accesos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 78 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución y la siguiente información: (i) Las causas de la falla que generó la afectación del servicio; (ii) El tiempo de afectación de la prestación o funcionalidad del servicio; (iii) La descripción del comportamiento del tráfico del servicio que presentó la falla que generó la afectación del servicio, durante la semana previa y la semana posterior de la ocurrencia de esta.

El reporte inicial, el plan de mejora, y la información señalada en el inciso anterior deberán ser remitidos a través de los formatos o mecanismos que el MinTIC determine. El MinTIC verificará: i) que la falla que generó la afectación del servicio no haya sido originada por causa atribuible al PRST, ii) que la entrega del plan de mejora cumpla los plazos establecidos en la regulación, y iii) que el plan de mejora sea ejecutado conforme a lo diseñado y planeado por el PRST.

PARÁGRAFO 1: Los PRST quedarán exentos de la presentación del plan de mejora cuando las afectaciones en el servicio de telecomunicaciones se originen por causas de fuerza mayor, caso fortuito o hecho atribuible a un tercero diferente de aquellos que tengan alguna relación contractual con el PRSTM, y en todo caso, deberán realizar el respectivo reporte inicial al MinTIC.

PARÁGRAFO 2: MinTIC podrá utilizar herramientas de monitoreo de la calidad del servicio para detectar las afectaciones del servicio de telecomunicaciones a las que hace referencia el presente artículo y con base en esta información requerir al PRST el cumplimiento de lo aquí establecido.»

PTC

Respecto al régimen de calidad ese operador efectuó observaciones sobre diferentes artículos, en el siguiente orden:

En relación con el artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, expresa su agradecimiento por haberse acogido su solicitud de incluir en la propuesta regulatoria la eliminación del numeral 5.1.3.1.1. de dicho artículo relativo al porcentaje de intentos de llamada no exitosos en la red de acceso para 3G. Considera que esta decisión permite alinear la regulación con la evolución tecnológica del sector.

Sobre el artículo 5.1.3.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, solicita su eliminación por al considerar que existe duplicidad con el nuevo método de acceso basado en conexión vía API (Apificación), definido por MinTIC mediante la Resolución 3173 de 2024. Adicionalmente, pide a la CRC que se coordine con el mencionado ministerio para que se defina un único método de acceso y entrega de información.

Respecto del artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** exige que se elimine «(...) la obligación de presentar planes de mejora por fallas superiores a 60 minutos, dado que ya existen otras disposiciones que exigen a los operadores la presentación de estos planes, como los indicadores de calidad y disponibilidad».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 79 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Específicamente solicita que se elimine el siguiente párrafo:

«Dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la detección de la falla que generó la afectación, el PRST deberá entregar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC el plan de mejora para prevenir que la afectación del servicio se presente nuevamente, el cual deberá diseñarse de acuerdo con la tipificación de que trata el ANEXO 5.2-B del TÍTULO DE ANEXOS de la presente resolución».

Finalmente, en relación con la metodología de medición crowdsourcing establecida en el Anexo 5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** advierte que «(...) una parte significativa de los municipios no alcanza el umbral mínimo de 4.000 líneas móviles ajustadas para la medición de calidad del servicio de acceso a Internet». Asegura que esta situación fue reconocida por la CRC en el documento de respuestas a comentarios de la Resolución CRC 6890 de 2022 al indicar que «(...) solo el 40,7% de los municipios con infraestructura propia supera este umbral, lo que obliga a agrupar el 59.3% restante dentro del ámbito *resto de departamento*». Sin embargo, afirma que «(...) incluso a nivel agregado, algunos departamentos tampoco logran cumplir esta exigencia».

Por lo anterior, **PTC** solicita que en este proyecto se incluya un ajuste a dicha metodología en la que se contemple que «(...) en los casos en que no se alcance el umbral de las 4.000 líneas en el ámbito "resto de departamento", la cantidad de muestras obtenidas sea considerada únicamente con fines informativos».

RODRIGO MONTUFAR

Frente a la propuesta de modificación del Artículo 5.1.3.1., sobre indicadores de calidad para servicios de telefonía móvil, considera que no deberían eliminarse los valores objetivo en 3G hasta que «la red 3G sea puesta fuera de servicio y comunicada a los usuarios con la antelación definida. Lo anterior para que los usuarios que aún usan equipo terminal 3G continúen con un servicio de calidad durante el periodo en que esta red siga en servicio».

SUMA MÓVIL

Sugiere no eliminar la medición de los indicadores de calidad 3G «hasta que no se proyecte de manera eficiente la desaparición de esta tecnología», considera también que la medida propuesta «deja desamparado a los usuarios que aún hacen uso de esta tecnología».

TELEFÓNICA

Plantea que se ajuste la metodología del cálculo del indicador VTD del Anexo 5.1-B, Literal C, para lo cual sugiere que se utilice el valor promedio de las velocidades obtenidas en lugar del valor mínimo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 80 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Finalmente, solicita eliminar las obligaciones establecidas en los artículos 5.1.3.5. (Acceso a los gestores de desempeño) y 5.1.3.4. (Conservación de contadores de red), ya que con la implementación de la API del Ministerio (Resolución MinTIC 3175 de 2024), estas obligaciones se duplicarían.

Sobre la modificación del artículo 5.1.3.1., el proveedor solicita la implementación de esta modificación desde julio de 2025 y no desde 1 enero de 2026. Además, solicita realizar una revisión de los indicadores de 4G, al considerar que la calidad es un atributo de la competencia y que en otros países de la región los indicadores se reportan de manera informativa.

TIGO

Expresa que en su criterio existe la duplicidad de obligaciones regulatorias entre la CRC y el MinTIC, especialmente tras la expedición de la Resolución MinTIC 3173 de 2024. Por esta razón, solicita que en el marco del proyecto de simplificación la CRC revise y ajuste las obligaciones que hoy representan una carga innecesaria para los PRSTM, en la medida en que estos deben asignar recursos técnicos, económicos y humanos para cumplir reportes que en muchos casos ya están siendo atendidos mediante mecanismos más eficientes, como es el caso de la API REST de que trata la Resolución MinTIC 3173 de 2024.

En este contexto, **TIGO** propone modificar o eliminar los siguientes artículos:

- El artículo 5.1.3.4. sobre conservación de contadores de red, pues afirma que ya se cumple el propósito de esa regla con ocasión de la Resolución MinTIC 3173 de 2024, además de que tampoco se justifica mantener una base de datos adicional por seis meses.
- El artículo 5.1.3.5. sobre la obligación de acceso a los gestores de desempeño (OSS), dado que esta vía para obtener esa información fue reconocida por el MinTIC como ineficaz, razón por la cual en la Resolución MinTIC 3173 de 2024 se optó por requerir reportes más ágiles de fallas desde las estaciones base con un plazo máximo de dos horas.
- Los artículos 5.1.3.6. y 5.1.3.7. sobre las condiciones para el acceso a los OSS y el almacenamiento de información de los OSS, respectivamente, debido a que la Resolución MinTIC 3173 de 2024 ya define con precisión las condiciones técnicas para la conexión vía VPN.

Adicionalmente, **TIGO** solicita eliminar los reportes asociados a los siguientes indicadores de calidad relacionados con tecnologías de televisión que han quedado obsoletas o cuya estabilidad en el tiempo ha sido comprobada. Señala que los siguientes reportes ya no aportan valor ni a la CRC, ni al MinTIC, ni a los usuarios, y su mantenimiento representa una carga regulatoria innecesaria que debe ser optimizada.

- Artículo 5.2.2.3. sobre indicadores de calidad del servicio de televisión abierta radiodifundida digital terrestre.
- Artículo 5.2.2.4. sobre indicadores de calidad del servicio de televisión por cable HFC analógico.
- Artículo 5.2.2.5. sobre indicadores de calidad del servicio de televisión por cable HFC digital.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 81 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Artículo 5.2.2.6. sobre indicadores de calidad del servicio de televisión satelital.
- Artículo 5.2.2.7. sobre indicadores de calidad del servicio de televisión con tecnología IPTV.

En el mismo sentido, **TIGO** propone que el Formato T.2.5., relacionado con indicadores de disponibilidad en redes fijas y móviles, se ajuste a las disposiciones del proyecto regulatorio de disponibilidad y planes de mejora. Esto incluye la posible eliminación de la obligación de reportar información sobre redes 3G y elementos de acceso fijo, dada su progresiva obsolescencia. En la misma línea, ese operador solicita eliminar la obligación establecida en el artículo 5.1.4.3. sobre congestión en redes de datos fijos, como quiera que, afirma, la propia CRC ha reconocido mejoras en la calidad del servicio de internet fijo debido a dinámicas del mercado, lo que hace innecesario mantener ese reporte.

Sobre la eliminación de la obligación de medir y reportar los indicadores de calidad de voz en servicios que usen tecnologías 3G, **TIGO** expresa estar de acuerdo con la medida, pero agrega que también deberían eliminarse las referencias a esa tecnología en el Formato T.2.2. sobre indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil.

Finalmente, sobre la propuesta de modificación del Anexo 5.1-B. sobre las condiciones de calidad para el servicio de datos fijos, **TIGO** expresa no estar de acuerdo con la inclusión de la expresión «por plan ofrecido», al considerar que esta modifica acuerdos vigentes con el proveedor de Crowdsourcing y genera impactos económicos. Por esta razón, este operador señala que el cambio no simplifica, sino que impone nuevas cargas, lo que excede el alcance del proyecto de simplificación normativa.

RESPUESTA CRC

- **Sobre los efectos de la expedición de la Resolución MinTIC 3173 de 2024**

Frente a los comentarios de **ASOMÓVIL**, **TIGO** y **TELEFÓNICA** en que sugieren una articulación interinstitucional a efectos de eliminar las potenciales duplicidades que se derivan de la expedición de la Resolución MinTIC 3173 de 2024 en relación con la Resolución CRC 5050 de 2016, debe tenerse en cuenta que dicha articulación se materializó a partir de la modificación de los artículos 5.1.3.4., 5.1.3.5. y 5.1.3.6. que se realizó con ocasión de la Resolución CRC 7777 de 2025.

En efecto, las modificaciones realizadas a través de dicho acto administrativo permiten armonizar la regulación CRC con la realidad que se deriva de la Resolución MinTIC 3173 de 2024; dentro de las modificaciones realizadas se encuentra la eliminación de la obligación de contar con una base de datos alterna de los contadores de red, de la obligación de aportar documentación técnica con el detalle de la operación del OSS, y la eliminación de condiciones de acceso a gestores que ya se encuentran contenidas en la Resolución MinTIC 3173 de 2024.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 82 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Adicionalmente, y en relación con el comentario de **TIGO** que sugiere la eliminación de las disposiciones contenidas en los artículos 5.1.3.4, 5.1.3.5 y 5.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por considerar que las mismas también constituyen duplicidad normativa, debe ponerse de presente lo ya reconocido por la CRC en el Documento de Respuestas a Comentarios que acompañó la expedición de la Resolución CRC 7777 de 2025 y según el cual⁴²:

«(...) de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Resolución MinTIC 3173 de 2024 «Los datos a recibir a través de la API REST corresponderán a la información requerida por la Resolución de la CRC 5050 de 2016 en los artículos: i) 5.1.3.4 Conservación de Contadores de Red ii) 5.1.3.5 Obligación de Acceso a los Gestores de Desempeño (OSS) y/o Herramientas de PRSTM y, iii) 5.1.7.1 Obligación de Diseño, Entrega y ejecución de plan de mejora y Anexo 5.2-B- Planes de Mejora, o aquellas normas que los adicionen, modifiquen o subroguen» (SFT).

Analizado lo anterior, si bien esta Comisión considera que se requiere que el régimen de calidad establezca la obligación de los PRSTM de dar acceso al MinTIC a sus Gestores de Desempeño (OSS) y/o herramientas que almacenen contadores de red o alarmas, para el seguimiento y verificación de los indicadores de calidad definidos en el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016; se encuentra razón en que las condiciones puntuales de dicho acceso deben ser establecidas por el MinTIC, es así como dichos parámetros puntuales para el intercambio de la información son los que consagra actualmente la Resolución MinTIC 3173 de 2024.

Si bien con las modificaciones propuestas con ocasión del presente proyecto regulatorio, en principio, no se estarían generando obligaciones adicionales a las ya dispuestas en la regulación del Ministerio, y reconociendo la importancia de que el MinTIC, bajo su competencia de inspección, vigilancia y control, cuente con la información en comento actualizada, en aras de generar un marco regulatorio claro, conciso y que brinde seguridad jurídica, evitando posibles duplicidades, se establecerá de forma general la obligación, indicando que el Ministerio determinará las condiciones en que se adelante la recolección de información asociada a los Gestores de Desempeño (OSS) y/o herramientas que almacenen contadores de red o alarmas.

En ese sentido, es claro que no se materializa el criterio de duplicidad normativa indicado por el operador, toda vez que, en efecto, la API REST referida en la Resolución MinTIC 3173 de 2024 se constituye como un mecanismo para recibir la información de contadores de red de la cual trata el artículo 5.1.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente y como fue reconocido, las redacciones adoptadas a través de la Resolución CRC 7777 de 2025 no constituyen obligaciones adicionales a las que ya se encuentran dispuestas en la regulación del MinTIC.

En cuanto a la eliminación de los artículos 5.1.3.5. y 5.1.3.6., debe mencionarse que la misma no procede toda vez que con la modificación de dichos artículos mediante la Resolución CRC 7777 de 2025,

⁴² Documento de Respuestas a Comentarios - Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora. Disponible para consulta en línea en el enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-21>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 83 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

se despejan las dudas y preocupaciones de **TIGO**, incluyendo la eliminación de especificaciones técnicas para la conexión vía VPN.

Frente a la solicitud de eliminación del artículo 5.1.3.7., debe tenerse en cuenta que tampoco constituye una duplicidad con la Resolución MinTIC 3173 de 2024; de hecho, lo mismo se observa reconocido en el párrafo 6 del artículo 6 de dicha resolución, según el cual «(...) De la misma manera no se modifica el carácter de informativo sobre los indicadores definidos por la CRC, ni se crean obligaciones adicionales a los PRSTM relacionadas con el almacenamiento de información».

- **Sobre la simplificación de las cargas de reporte en tecnología 3G y la calidad en servicios móviles**

Frente al comentario de **RODRIGO MONTUFAR** que sugiere mantener los valores objetivo de 3G, debe aclararse que la propuesta de simplificación no versa sobre la eliminación de dichos valores objetivo ya que los mismos fueron eliminados desde el 2022 con la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2022. En ese sentido, es preciso aclarar que la medida a adoptar versa sobre la eliminación de la obligación de medición de los indicadores de voz en tecnología 3G. Estos indicadores son los relacionados con el porcentaje de intentos de llamada no exitoso, y el porcentaje de llamadas caídas.

En ese sentido, y atendiendo también el comentario de **SUMA MÓVIL** que igualmente sugiere mantener dichas mediciones, la CRC considera pertinente recordar que el tráfico de voz a través de 3G ha presentado un decrecimiento significativo en los últimos años. De acuerdo con la información reportada por los PRST en el Formato T.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 este tráfico de voz en 3G ha pasado de un consumo de 291.5 millones de Erlangs en enero de 2022 a 88,1 millones de Erlangs en diciembre de 2024. En cuanto a la participación de 3G en el total de tráfico cursado, la misma ha pasado de ser del 65% en enero de 2022, a un 30.1% en diciembre de 2024.

En efecto, al realizar un análisis de las fases de mercado del tráfico de voz de conformidad con el procedimiento contenido en el numeral C del Anexo 5.1-A de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión identifica que para las tres zonas definidas (Zona 1, Zona 2 y Zona satelital) la participación de la tecnología 3G sobre el total de tráfico es menor al 36% del total y presenta un comportamiento decreciente en el tiempo, esto es, consistente con la fase de «Declive» establecida en la regulación vigente. La Tabla 2 a continuación muestra la participación de cada tecnología en cada una de las tres fases para diciembre de 2024.

Tabla 2. Participación por tecnología en el tráfico de voz según zona geográfica.

Tecnología	Zona 1	Zona 2	Zona satelital
2G	1.81%	7.6 %	13.1%
3G	27.8%	35.4%	12.8%
4G	70.3%	56.9%	74%

Fuente: Elaboración propia a partir de información reportada por los PRST en el Formato T.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 84 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



Aunado a lo anterior, es de mencionarse que al revisar el histórico del comportamiento de los indicadores cuya medición se elimina con la presente medida, se encuentra que en términos generales hay una tendencia a mantener la calidad con la que se provee el servicio, aún en ausencia de valores objetivo.

Para ilustrar este comportamiento, el Gráfico 1 a continuación relaciona el comportamiento de la red 3G en cuanto al porcentaje de llamadas caídas y el porcentaje de llamadas no exitosas; nótese que en ambos casos, se evidencia que con posterioridad a la eliminación de los valores objetivo en 2022, no se ha presentado un incremento en los indicadores, y que particularmente, para el caso de municipios con 3 o menos estaciones base, donde se esperaría la mayor dependencia de esta tecnología 3G, los valores no superaron en el último año (2024) el 3.5% y el 1% respectivamente.

Gráfico 1. Histórico de indicadores de voz móvil en tecnología 3G.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada en cumplimiento del Formato T.2.2B de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Debe resaltarse que la eliminación de la obligación de medición no constituye per se la disminución de la calidad de los usuarios del servicio de voz 3G, ni la imposibilidad de contar con información que refleje la calidad que experimentan los usuarios de dicha tecnología. No debe perderse de vista que, en todo caso, la CRC mantendrá el monitoreo de los indicadores de los elementos de la red de acceso en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como la obligación del reporte de planes de mejora por indisponibilidad del servicio según lo establecido en el artículo 5.1.7.1. En el mismo sentido, debe recordarse que como resultado de la implementación de la Resolución MinTIC 3173 de 2024, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 85 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



cuenta con acceso a los gestores de desempeño de la red de los PRST, lo cual también habilita el monitoreo de la red 3G y de sus indicadores, sin que lo mismo se constituya como una obligación de reporte para los PRST.

En ese sentido, la eliminación de la obligación de reporte propende por disminuir cargas administrativas y operativas relacionadas con la medición y el reporte, así como por la provisión de servicios de calidad en un entorno autorregulado.

Así pues, teniendo en cuenta que como se evidenció, la tecnología de 3G en tráfico de voz se encuentra en fase de declive, así mismo, que los indicadores de calidad de voz en dicha tecnología demuestran un comportamiento en la calidad estable y que adicionalmente se cuenta con mecanismos alternativos que permiten igualmente evidenciar el comportamiento de 3G en términos de calidad, no procede acoger los comentarios de **RODRIGO MONTUFAR** y **SUMA MÓVIL**.

Frente a la solicitud de **TIGO** de eliminar las referencias a la tecnología 3G del Formato T.2.2, debe mencionarse que dicha eliminación se realiza según lo publicado en la propuesta regulatoria, esto es, conservando la información de 3G (y 2G inclusive) en la Tabla A «TRÁFICO DE VOZ PARA APLICACIÓN DE FASES». Lo anterior dado que se mantiene la necesidad de conocer la participación de cada una de las tecnologías disponibles en el tráfico de voz móvil.

En relación con el comentario de **COMCEL** que propone la eliminación de reporte de tecnología 3G en los Formatos T.2.5.⁴³ y T.2.6. debe ponerse de presente que lo mismo fue objeto de revisión por parte de la Comisión en el marco del proyecto regulatorio que culminó con la expedición de la Resolución CRC 7777 de 2025, la cual, entre otras medidas, derogó la obligación de cumplimiento de valores objetivo de disponibilidad en la red de acceso de 3G (manteniendo la obligación de reporte) y estableció que la obligación de medir calidad para el servicio de datos móviles en 3G según mediciones externas debería mantenerse hasta el 31 de diciembre de 2025. En ese sentido, no procede acoger el comentario de **COMCEL** de eliminar dichas disposiciones toda vez que como se evidenció, las mismas fueron objeto de reciente análisis y modificación por parte del regulador.

Respecto al comentario de **TELEFÓNICA** que sugiere que la eliminación de la obligación de medición de indicadores de calidad de telefonía móvil en 3G se realice desde julio de 2025, es de mencionar que para esta Comisión es relevante contar con insumos de información de calidad que permitan adelantar estudios y revisiones futuras; en ese sentido, con el propósito de contar con las series completas de tiempo para el año en curso, se hace necesario dar continuidad con las mediciones hasta finalizado el 2025. Por tanto, no se acoge el comentario de **TELEFÓNICA**.

En cuanto al comentario de este mismo operador que sugiere revisar los indicadores aplicables a 4G, es de mencionar que los indicadores vigentes, así como sus valores objetivo, fueron objeto de revisión por la Comisión en el marco de la Resolución CRC 7363 de 2024; en ese sentido, no podría esta Comisión

⁴³ TIGO también propone el ajuste del Formato T.2.5. para eliminar la obligación de reportar información de 3G.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 86 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



en el marco de un proyecto de simplificación proceder con la revisión de dichos indicadores, lo cual requiere de la realización de un estudio de AIN completo, máxime cuando los efectos de dicha resolución aún no han sido objeto de evaluación *ex post* por parte de la CRC.

- **Sobre las obligaciones de calidad de los servicios de internet fijo.**

Frente a la sugerencia de **COMCEL** de derogar el Anexo 5.1.-B y el Formato T.2.4, cabe mencionar que las condiciones y metodología de medición de los indicadores de datos fijos también fueron objeto de estudio reciente por parte de la CRC en el mismo proyecto que concluyó con la Resolución 7777 de 2025. A partir de dicha revisión⁴⁴, la CRC identificó que si bien entre 2021 y 2023 se había presentado un aumento en la cantidad de mediciones donde se logran las velocidades ofertadas por los PRST, también se evidenciaron casos en los que los PRST no lograban alcanzar las velocidades de descarga ofertadas.

En ese sentido, la CRC concluyó que no se evidenciaba una problemática asociada a esta metodología de medición y correspondiente reporte, dado que «(...) la metodología de medición prevista en el Anexo 5.1.-B de la Resolución CRC 5050 de 2016, en conjunto con los valores objetivo que han sido definidos, han permitido, de una parte, mantener tiempos de RET que en promedio son inferiores a los valores regulados, y de otra, incentivar a los PRST a garantizar las velocidades de transmisión que ofertan a los usuarios»⁴⁵. Así las cosas, no se observa procedente acoger el comentario de **COMCEL** de derogar el Anexo 5.1.-B y el Formato T.2.4 relacionados con las condiciones de calidad para el servicio de datos fijos.

En el mismo sentido, no se observa procedente acoger el comentario de **TELEFÓNICA** que sugiere modificar el Literal C del Anexo 5.1-B; como se mencionó, dicha metodología se identificó adecuada en la revisión reciente realizada por la CRC.

A pesar de lo anterior, los comentarios allegados por **COMCEL** y **TELEFONICA** dan cuenta de que, como se mencionó, no se observó problemática asociada a la metodología de medición contenida en el Anexo 5-1-B; no se observa procedente realizar la modificación que fue publicada en la propuesta regulatoria de hacer que la representatividad estadística para el número de pruebas requeridas sea exigida «por plan ofrecido». En ese sentido, se mantendrá la metodología de medición, y la única modificación se realizará sobre el título del Anexo 5.1-B.

En cuanto al comentario de **TIGO** que sugiere la eliminación de la obligación establecida en el artículo 5.1.4.3. según la cual se exige que los PRST informen al MinTIC «el resultado de aplicar las metodologías

⁴⁴ CRC.2024. Documento de Formulación del Problema - «Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos». Disponible para consulta en el enlace: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-21/Propuestas/documento-formulacion-problema-revision-integral-indicadores-disponibilidad-elementos-redes-acceso-fijas-moviles-planes-mejora-calidad-servicios-metodologias-medicion-servicios-datos-fijos.pdf>

⁴⁵ Ídem.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 87 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

definidas al interior de cada compañía cuando se presenten situaciones de congestión de sus redes, especificando la ampliación de capacidad realizada y el elemento de red involucrado», esta Comisión observa que dicha modificación resulta pertinente toda vez que un escenario de congestión en la red no presenta directamente una degradación de la calidad de los servicios prestados a los usuarios. En todo caso, teniendo en cuenta que, de materializarse una degradación o afectación, resultarán aplicables los demás mecanismos definidos en la regulación como la evaluación de valores objetivo de calidad o la presentación de planes de mejora. En ese sentido, se acoge el comentario y se elimina el artículo 5.1.4.3. en comento.

- **Sobre las obligaciones de calidad de los servicios de televisión.**

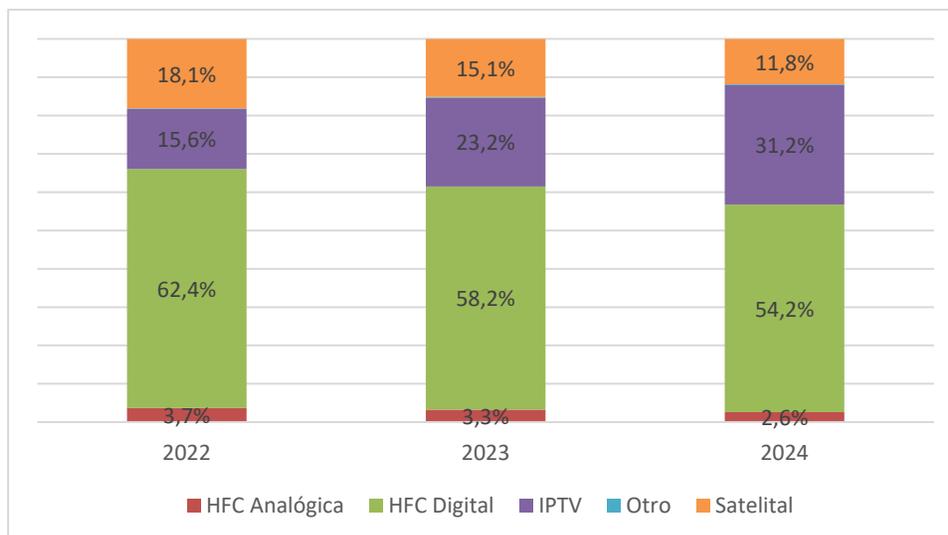
Por otro lado, frente a la solicitud de **TIGO** que sugiere la eliminación de reporte de indicadores de calidad relacionados con tecnologías de televisión obsoletas, debe ponerse de presente que es precisamente en atención a dicha necesidad que se procede con la eliminación de los indicadores de calidad del servicio de televisión por cable HFC analógico (antes contenidos en el artículo 5.2.2.4.), cuya participación es tan solo del 2.6% en el total de suscriptores de tv cerrada, manteniendo tendencia decreciente (como se observa en el Gráfico 2).

Situación diferente aplica para las demás tecnologías de prestación del servicio de TV cerrada, pues como se observa en el Gráfico 2, la participación de dichas tecnologías sigue siendo importante, máxime, cuando la cantidad de suscriptores del servicio de TV cerrada en el periodo 2022-2024 se ha reducido únicamente en un 4.5%⁴⁶.

⁴⁶ De acuerdo con la información reportada por los operadores de conformidad con la Resolución MINTIC 175 de 2021 y publicada en PostData.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 88 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

Gráfico 2. Evolución de la participación de tecnologías en TV cerrada.



Fuente: Elaboración propia con información de PostData⁴⁷.

En consecuencia, no se observa procedente acoger los comentarios de **TIGO** que sugieren la eliminación de los indicadores de calidad del servicio de televisión por cable HFC digital, satelital e IPTV.

En el mismo sentido, tampoco se observa procedente eliminar las obligaciones relacionadas con la provisión del servicio de televisión abierta digital terrestre (TDT), cuyo comportamiento debe mantenerse en observación ante un escenario inminente de cese de emisiones analógicas, mismo que conllevaría a que la totalidad del servicio de televisión abierta radiodifundida se soportara en TDT. Además, esta Comisión considera pertinente modificar en el Formato T.2.1. «información de indicadores de calidad para los servicios de televisión» la tecnología de «cable HFC» por «cable HFC digital» para dar más claridad frente al reporte de información.

- **Sobre la afectación del servicio y la presentación de planes de mejora.**

Adicionalmente, frente al comentario de **PTC** que sugiere la eliminación de la obligación de remitir planes de mejora por afectación del servicio, en los términos del artículo 5.1.6.2., debe ponerse de presente que las causales de presentación de planes de mejora contenidas en la regulación corresponden a tres situaciones que resultan en todo caso diferentes, a saber: la afectación del servicio

⁴⁷ CRC. Conjunto de datos «Suscriptores de TV por Suscripción». Disponible para consulta en: <https://postdata.gov.co/dataset/suscriptores-e-ingresos-de-televi%C3%B3n-por-suscripci%C3%B3n/resource/0c4b69a7-734d-432c-9d9b#{}>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 89 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



por más de 60 minutos, la indisponibilidad de las estaciones base por tres periodos consecutivos, o el hecho de no alcanzar los valores objetivo de calidad.

En ese sentido, dado que son situaciones diferentes, no podría entenderse solucionado un problema de afectación del servicio por las labores ejecutadas en el marco de un plan de mejora de alguna de las otras causales (con otro propósito). El hecho de eliminar esta causal ocasionaría que no se presentaran, o se ejecutaran, planes de mejora por afectación del servicio, esto en detrimento de la totalidad de usuarios de un municipio, quienes no tendrían acceso a los servicios de telecomunicaciones. Por tal motivo, no se acoge la redacción propuesta por **PTC**.

En cuanto a la propuesta de redacción del artículo 5.1.6.2 por afectación del servicio realizada por **MINTIC**, debe mencionarse que dado que la CRC recientemente adelantó el proyecto regulatorio *Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora*, el cual tenía relación directa con la propuesta de modificación presentada por el Ministerio, se procedió por unidad de materia a trasladar esta propuesta de redacción con el ánimo de que la misma fuera atendida en el marco de la medida regulatoria que resulte del proyecto en comento.

- **Otros comentarios**

En relación con el comentario de **TIGO** por la modificación del Anexo 5.1-B «condiciones de calidad para el servicio de internet fijo» específicamente en el apartado A.3 «número de pruebas requeridas» donde se incluye la expresión «por plan ofrecido», esta Comisión concluyó no realizar la modificación que fue publicada en la propuesta regulatoria tal como se explicó previamente sobre los comentarios realizados por **COMCEL** y **TELEFONICA** sobre el mismo anexo.

En cuanto al comentario de **PTC** frente al Anexo 5.3., en el cual advierte que una parte significativa de los municipios no alcanza el umbral de 4.000 líneas móviles ajustadas para la medición de calidad de datos móviles, se indica que, en la medida en que la definición de dicho umbral también fue materia de estudio y modificación reciente, específicamente mediante el proyecto *Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G*, que concluyó con la expedición de la Resolución CRC 7363 de 2024, no resulta procedente realizar una nueva revisión en el marco del presente ejercicio de simplificación.

2.6. Sobre las medidas relacionadas con los mecanismos alternativos de regulación

ASOMÓVIL

Indica que el Sandbox Regulatorio es esencial para la innovación en telecomunicaciones, permitiendo probar soluciones disruptivas en un entorno controlado. Sin embargo, señala que los tiempos actuales

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 90 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

para sus fases son extensos y desincentivan la participación, limitando la adaptación a los rápidos cambios tecnológicos. Por ello, propone: (i) reducir los plazos de la fase de experimentación y sus extensiones, equilibrando la evaluación técnica rigurosa y la necesidad de agilidad; (ii) establecer un tiempo máximo de seis meses para todo el proceso, desde la aplicación hasta el cierre, permitiendo a los participantes ajustar sus modelos y adaptarse a un marco regulatorio moderno sin sacrificar la calidad del análisis técnico; y (iii) ajustar los tiempos para la fase de salida y las revisiones, optimizando recursos y reduciendo cargas operativas para los PRSTM, sin comprometer la seguridad jurídica ni la integridad del proceso de evaluación.

ASOTIC

Frente al artículo 104 de la propuesta con el que se busca adicionar el sandbox regulatorio para contenidos audiovisuales, indica que es necesario contar con mecanismos más expeditos y ágiles, que permitan el desarrollo permanente de tales herramientas. De esta manera, no queda sujeto a fechas específicas definidas por la CRC, que terminan traducándose en limitaciones a las iniciativas y falta de celeridad para atender propuestas innovadoras.

RESPUESTA CRC

En relación con las propuestas de modificación de las condiciones del Sandbox regulatorio planteadas por **ASOMÓVIL**, esta Comisión informa que durante 2023 se revisaron los requisitos, fases, términos y criterios de evaluación establecidos para esta herramienta de innovación mediante la Resolución CRC 5980 de 2021. Como consecuencia de dicha revisión, se expidió la Resolución CRC 7243 de 2023, mediante la cual, entre otras cosas, se eliminaron los términos específicos que se establecieron para que el mismo regulador desarrolle las actividades a su cargo en cada una de las etapas y se consolidó una fase de concertación cuyo objetivo es la definición de riesgos, salvaguardas e indicadores de éxito, plan de salida y protocolos de recolección de información.

Dentro del escenario de discusión sectorial, se presentaron algunas observaciones relacionadas con la duración de cada una de las fases establecidas para el Sandbox. Sobre el particular, esta Comisión ya se pronunció en el pasado⁴⁸:

«Respecto del comentario relacionado con los plazos de cada una de las fases del proyecto, es importante resaltar que la implementación de un Sandbox específico puede ser exigente en cuanto al tiempo y el nivel de habilidades técnicas del recurso humano involucrado, tanto del PRST como del regulador, quienes deben definir y concertar planes de prueba y métricas de desempeño;

⁴⁸ CRC. Documento de respuestas a comentarios publicado en el marco del proyecto regulatorio *Precisiones al Sandbox Regulatorio de Comunicaciones*. Pág. 8-9. [en línea]. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20-%20Actualizaci%C3%B3n%20Sandbox%20Regulatorio%20Comunicaciones/documento-respuesta-comentarios-precisiones-sandbox.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 91 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



particularmente, desde el regulador, se hace necesario evaluar innovaciones complejas y solicitudes detalladas cuando se realizan las evaluaciones caso por caso, así como disponer de recursos para el seguimiento de los participantes en el entorno de pruebas aprobado.

Para cumplir con esas actividades a cabalidad, en un contexto de recursos escasos, se requiere que exista una adecuada planificación de las actividades del regulador que sea coherente con todas sus obligaciones.

(...»

De esta manera, resulta clara la inconveniencia de reducir los tiempos de cualquiera de las fases que componen el mecanismo del Sandbox regulatorio, razón por la cual no se acogen las peticiones presentadas por **ASOMÓVIL**.

En relación con la sugerencia que plantea **ASOTIC** sobre la necesidad de contar con mecanismos y espacios para la innovación en regulación, diferentes al Sandbox regulatorio, esta Comisión informa que es consciente de la importancia que tiene la promoción de la innovación y los avances tecnológicos mediante las decisiones que expide. Precisamente, por esta razón, se determinó como uno de los pilares de mejora regulatoria de la CRC las metodologías innovadoras de regulación, con el que se busca involucrar este tipo de mecanismos y herramientas en el proceso mismo de diseño y desarrollo de las medidas que se expiden⁴⁹.

Si bien uno de estos mecanismos innovadores es el Sandbox regulatorio, no es el único que la CRC ha desarrollado e implementado. Por ejemplo, para la recolección de datos del sector, esta Comisión implementó herramientas como (i) el Web Scraping⁵⁰, que permitió diseñar y desarrollar el portal web Comparador de Planes y Paquetes de Servicios Móviles y Fijos⁵¹; y (ii) el crowdsourcing⁵² como metodología de medición y cálculo de los indicadores de calidad para servicios móviles con tecnología 3G y 4G, el cual también permitió desarrollar y poner a disposición de los usuarios el portal *Yo Mido La Calidad*⁵³ en el que cualquier persona puede consultar el comportamiento de dichos indicadores por operador y por municipio en Colombia para tomar decisiones de consumo basadas en datos⁵⁴, por mencionar algunos.

⁴⁹ CRC. Política de Mejora Regulatoria de la CRC. Agosto de 2022. Pág. 24-25. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

⁵⁰ Técnica que diariamente lee y almacena información de las páginas web de los distintos operadores, para posteriormente consolidarla en una misma página web, contribuyendo de esta manera a reducir los tiempos y costos de búsqueda a los usuarios.

⁵¹ CRC. Comparador de planes de internet, telefonía y TV por suscripción. Disponible en: <https://comparador.crcm.gov.co/>

⁵² Método de medición de calidad del servicio extremo-extremo, utilizado para recopilar mediciones activas o pasivas a partir de una gran cantidad de equipos terminales de los usuarios finales.

⁵³ CRC. Yo Mido La Calidad. Disponible en: <https://www.yomidolocalidad.gov.co/>

⁵⁴ De conformidad con el Anexo 5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta metodología de medición es de cobertura nacional con enfoque diferencial. En términos generales, aquellos municipios que cuenten con más de 500.000 habitantes, la representatividad de la medición se debe garantizar a nivel de localidad. En los que tengan menos de 500.000 habitantes y 4.000 líneas móviles ajustadas o más, la representatividad es a nivel municipal. Finalmente, para aquellos municipios que no alcancen el umbral de las 4.000 líneas móviles, deben ser agregados en una unidad geográfica denominada «resto de departamento».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 92 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En adición a lo anterior, la CRC pone de presente que el Análisis de Impacto Normativo, como metodología aplicada para diseñar la regulación que expide esta autoridad, incluye diversos espacios de participación sectorial, lo que involucra a todos los grupos de interés, en los que se permite plantear ideas, propuestas, sugerencias, recomendaciones, etc. en cada una de las etapas de los proyectos de regulación que se encuentren en curso. De esta manera, se invita a **ASOTIC** a que participe en los diferentes escenarios de discusión, planteando propuestas de alternativas de solución a las problemáticas que se identifiquen, que involucren el desarrollo e implementación de herramientas innovadoras de regulación.

Finalmente, se aclara a **ASOTIC** que el artículo 104 del proyecto de resolución que se publicó en diciembre de 2024 no creó el Sandbox como mecanismo alternativo aplicable a la regulación de contenidos audiovisuales. Las condiciones de aplicación del Sandbox en materia de contenidos fueron establecidas mediante la Resolución CRC 7018 de 2022 que lo compiló en el Título XVII de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por lo que, mediante la propuesta regulatoria publicada en diciembre de 2024, únicamente se planteó reubicarlo en el Capítulo 2 del Título XII, con el único objetivo de organizar la resolución compilatoria y que todos los mecanismos alternativos de regulación que aplique la CRC se encuentren con facilidad en el mismo Título XII.

Ahora bien, esta Comisión informa que, de los análisis adicionales realizados a partir de los comentarios presentados, se encontró una oportunidad adicional para organizar y aclarar, aún más, las reglas del Sandbox Regulatorio como mecanismo alternativo de regulación. Teniendo en consideración que existe el mismo mecanismo aplicable para iniciativas relacionadas tanto con las facultades regulatorias otorgadas a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, como también con las de la Sesión de Contenidos Audiovisuales, y además, utilizando el presente proyecto regulatorio como las primeras decisiones realmente convergentes que toma el regulador del sector TIC, resulta viable unificar las reglas del Sandbox en el Capítulo 1 del Título XII de la Resolución CRC 5050 de 2016, de modo que se consolide este mecanismo de regulación como un instrumento con un enfoque institucional de la Comisión para todos los asuntos de competencia de la CRC. Lo anterior permitirá aclarar el procedimiento, los criterios y las etapas que sean uniformes en aplicación de este mecanismo para las dos sesiones de comisión.

2.7. Sobre las medidas relacionadas con la compartición de infraestructura elegible

ASOTIC

Indica que la metodología actual para el cobro por el uso de postes y ductos ha demostrado ser injustamente onerosa y un obstáculo significativo para el crecimiento y la sostenibilidad de los pequeños ISP. Así, señala que es importante que el regulador revise: 1. Los sobrecostos injustificados: la fórmula de cálculo y los criterios de tasación de los valores a pagar por el uso de postes y ductos no reflejan

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 93 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

adecuadamente los costos reales de provisión y mantenimiento de dicha infraestructura. 2. La falta de flexibilidad: la metodología carece de la flexibilidad necesaria para adaptarse a la evolución tecnológica, lo que impide que los operadores puedan desplegar nuevas soluciones de conectividad. 3. La asimetría de poder de mercado: los dueños de la infraestructura impiden que los pequeños operadores puedan negociar tarifas justas y competitivas. La inexistencia de valores por debajo del tope máximo impide un ejercicio de negociación competitivo.

Resalta que, al tratarse de una falla de mercado, el regulador debe corregirla para garantizar la competencia en el mercado, y, además, menciona que la existencia de topes tarifarios diferenciales en algunos municipios no es suficiente por la falta de flexibilidad y asimetría de poder de mercado. Así, se limita la capacidad de invertir, innovar y expandir la cobertura, especialmente en zonas rurales.

EPM

Celebra que la CRC haya incluido en sus análisis la revisión de los mecanismos de cobertura del riesgo, derivados de la compartición de infraestructura de telecomunicaciones entre agentes. Considera «un avance» que en el artículo 4.10.1.9. de estructuración de garantías se haya propuesto ampliar su alcance «(...) pasando de una definición de especie (póliza) a una definición de género (instrumentos de garantía) que brinde más opciones a las partes del proceso de compartición».

A pesar de lo anterior, sugiere precisar la redacción de la autorización de cobro anticipado incluida en el párrafo del mismo artículo «(...) con la finalidad de que no haya lugar a dudas de que esta puede ser exigida por el propietario, poseedor, tenedor o controlante de infraestructuras y redes de otros servicios susceptibles de ser compartidas para el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones». Por lo anterior, sugiere la siguiente redacción para el mencionado párrafo:

«PARÁGRAFO: los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, así como los propietarios, poseedores, tenedores o controlantes de infraestructuras y redes de otros servicios susceptibles de ser compartidas para el despliegue de redes o la prestación de servicios de telecomunicaciones podrán exigir el pago anticipado como alternativa o complemento de la garantía del pago de obligaciones derivadas de la relación de compartición de infraestructura. También será aplicable lo dispuesto en los artículos 4.1.6.2 y 4.1.7.7 del Título IV en materia de instrumentos de garantía».

Por otro lado, indica que insiste en que la CRC aborde los siguientes elementos sobre la compartición de infraestructura con el fin de que no se continúe perpetuando la inequidad y falta de reciprocidad con otros sectores de la economía:

En primer lugar, **EPM** reitera la importancia de que las empresas de servicios públicos, por ejemplo, puedan acceder a la infraestructura pasiva del sector telecomunicaciones (torres, ductos, postes, etc.), lo cual contribuiría al proceso de transición energética.

En segundo lugar, advierte que el actual régimen no considera la pérdida de capacidad que la compartición implica para el propietario de la infraestructura. Asegura que «(...) la imposición de esta

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 94 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

obligación limita progresivamente la capacidad de usarla, implica gastos de administración y mantenimiento, conlleva un acortamiento de la vida útil para la cual fue programada y desconoce la capacidad de la infraestructura como recurso escaso (...)».

El tercer elemento que trae a colación **EPM** es «la ausencia de mecanismos de monitoreo, vigilancia y control» que permitan conocer el cumplimiento de la regulación que expide la CRC. Al respecto, indica que la vigilancia realizada por MinTIC es meramente documental, no incluye la verificación en campo del cumplimiento de normas, por ejemplo, en materia de seguridad, demarcación, puntos de apoyo, etc.

Aunado a lo anterior, afirma que se debe trabajar en conjunto con MinTIC para evitar que continúen materializándose situaciones como: «(...) No acatamiento de las normas técnicas por parte de los proveedores de redes de telecomunicaciones»; «(...) No acatamiento de las normas seguridad operativa por parte de los proveedores de redes de telecomunicaciones»; «No retiro de infraestructura en desuso por parte de los proveedores de redes de telecomunicaciones»; «No pago oportuno por parte de los proveedores de redes de telecomunicaciones»; «(...) Saturación de la infraestructura compartida por uso ineficiente».

Finalmente, considera **EPM** que es el momento de incluir en los análisis la compartición de infraestructura activa como la fibra óptica y los mecanismos de agregación de tráfico, lo cual podría significar un uso más eficiente de la infraestructura de toda la sociedad. Al respecto, sugiere que se analice como opción regulatoria «(...) la creación de un nuevo marco normativo que establezca el deber de compartición intrasectorial de la fibra oscura de los operadores de redes de telecomunicaciones, es decir, que diversos operadores de redes de telecomunicaciones puedan acceder a un mismo medio guiado de transmisión y sólo sea necesaria y posible la instalación de otro paralelo cuando ya no haya capacidad ociosa, anticipando obviamente las ampliaciones de capacidad para garantizar la continuidad y calidad del servicio».

PTC

Sobre el artículo 4.10.1.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** expresa que el cambio propuesto por la CRC es positivo porque, además de las pólizas de seguro, reconoce otras formas de asegurar obligaciones; sin embargo, indica que la redacción del artículo es desfavorable e impediría la constitución de otro tipo de instrumentos, de modo que sugiere la inclusión de esa posibilidad en el texto del artículo.

RESPUESTA CRC

Frente al comentario de **ASOTIC** que afirma que las metodologías de remuneración definidas actualmente en la regulación son onerosas y se constituyen como un obstáculo para la sostenibilidad de los pequeños ISP, es importante recordar que es precisamente en atención a dicha necesidad que la CRC ha adoptado medidas regulatorias recientes orientadas a definir topes tarifarios a partir de una

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 95 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



estimación de modelos de costo eficiencia y que incluye incluso medidas diferenciales en aquellos municipios donde se hace necesario un mayor despliegue de redes de telecomunicaciones; de las revisiones realizadas por la CRC deben destacarse las siguientes:

- Resolución CRC 5890 de 2020: La cual definió una nueva metodología de remuneración de la infraestructura eléctrica basada en costos eficientes que se tradujo en una reducción de los topes tarifarios de hasta el 74% con respecto a la regulación anterior.
- Resolución CRC 7120 de 2023: La cual actualizó la metodología de remuneración de infraestructura pasiva perteneciente al sector de telecomunicaciones, en atención a un modelo de costos eficientes y propendiendo por una simetría tarifaria con las tarifas del sector eléctrico.
- Resolución 7242 de 2023: La cual estableció medidas de actualización tarifaria diferenciales para la compartición de infraestructura, mediante la definición de un techo máximo para el incremento de las tarifas por compartición que favorece a los municipios pertenecientes a los clústeres de desempeño bajo y limitado.

En ese sentido, es claro que la definición de las condiciones tarifarias vigentes para la compartición de infraestructura ha sido soportada en modelos de remuneración basados en costos eficientes, y que, incluso, llegan a reconocer en sus tarifas las necesidades diferenciales que presentan los municipios de menor desempeño; realizar reducciones adicionales sobre los topes tarifarios vigentes, como lo solicita **ASOTIC**, alejaría dichas tarifas de la eficiencia y del cumplimiento del mandato consignado en el numeral 5 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, según el cual «(...) En la definición de la regulación se analizarán esquemas de precios, condiciones capacidad de cargas de los postes, capacidad física del ducto, ocupación requerida para la compartición, uso que haga el propietario de la infraestructura, así como los demás factores relevantes con el fin de determinar una remuneración eficiente del uso de la infraestructura» (SFT), máxime, cuando la regulación habilita a que las partes de mutuo acuerdo definan tarifas de remuneración inferiores a los topes tarifarios definidos. Con motivo de lo anterior, no procede acoger el comentario de **ASOTIC**.

Ahora bien, en relación con el comentario de **EPM** que sugiere hacer una modificación sobre el artículo 4.10.1.9. con el fin de aclarar quiénes son los agentes que están en capacidad de exigir garantías de pago o instrumentos similares, debe mencionarse que de acuerdo con el ámbito de aplicación del régimen de compartición de infraestructura contenido en el artículo 4.10.1.2. vigente, este régimen aplicable sobre los proveedores de infraestructura elegible, esto es, «(...) cualquier persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que tenga el control, la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerza derechos sobre dichos bienes.». En ese sentido, es claro que en el artículo 4.10.1.9., al facultar a los proveedores de infraestructura elegible a exigir garantías o instrumentos similares, la regulación faculta a aquellos que en efecto se encuentran bajo la definición ya mencionada. Por tanto, la inclusión sugerida por **EPM** no es necesaria y no se acoge el comentario.

En relación con el comentario de **EPM** en el cual manifiesta la necesidad de que las empresas de servicios públicos puedan hacer uso de la infraestructura pasiva del sector de telecomunicaciones, debe mencionarse que esta Comisión ha definido las condiciones de compartición de infraestructura vigentes

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 96 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

en atención a la competencia asignada por el legislador, esto es la de «Definir las condiciones en las cuales sean utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones (...)»; en ese sentido, y como se ha argumentado previamente⁵⁵, no cuenta la CRC con competencias para realizar la definición de condiciones de compartición como las que sugiere **EPM**. A pesar de lo anterior, esta Comisión manifiesta su interés en participar en los distintos espacios de discusión que se generen para definir las condiciones para el aprovechamiento de infraestructura de telecomunicaciones en la prestación de distintos servicios públicos.

En cuanto a los comentarios de **EPM** que argumentan la «ausencia» de mecanismos de vigilancia y control de la normativa expedida por la CRC y la necesidad de trabajar en conjunto con MinTIC para evitar situaciones de incumplimiento de la regulación, debe mencionarse que, en efecto, es a dicho ministerio a quien corresponde la labor de vigilancia, inspección y control de la regulación que expide la CRC, incluida la expedida en materia de compartición de infraestructura. Por esta razón, se informa que estas problemáticas puestas de presente por dicho agente serán remitidas a la mencionada autoridad para que conozca la situación y, en el marco de sus funciones, desarrolle las actividades que considere pertinentes. En todo caso, vale señalar que la CRC está siempre presta a suministrar toda la información pertinente que sea necesaria y, en general, a colaborar en forma oportuna para efectos de que la supervisión de la regulación general que se expida resulte eficaz.

Finalmente, respecto a la sugerencia de **EPM** de analizar la creación de un marco regulatorio de compartición intrasectorial de la fibra oscura desplegada por los proveedores de redes de telecomunicaciones, la CRC informa que dada la profundidad y rigurosidad que exige la creación del marco normativo planteado, no podrá ser acogido en el marco del presente proyecto regulatorio, toda vez que, a todas luces, supera los criterios del ejercicio de simplificación que se está llevando a cabo y, en consecuencia, el alcance de la iniciativa.

No obstante lo anterior, resulta pertinente informar que el 31 de marzo de 2025, esta Comisión publicó el estudio denominado *Tendencias en el despliegue y compartición de infraestructura* cuyo propósito fue, precisamente, analizar las oportunidades, retos y condiciones necesarias para mejorar la cobertura, y facilitar la adopción de nuevas tecnologías, que permita el desarrollo eficiente de las redes de telecomunicaciones, ampliar la cobertura y contribuir a la reducción de la brecha digital en el país.

Si bien en principio el estudio se enfocó en infraestructura de redes móviles, dada la relevancia de las redes de transporte para la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles y fijos, una de las conclusiones de mayor importancia es que las redes de fibra óptica son un recurso estratégica poco aprovechado, toda vez que hay infraestructura instalada en vías y sistemas de transporte que puede ser utilizada para mejorar la conectividad. Por lo que es crucial involucrar a las entidades públicas y privadas relacionadas con el diseño y desarrollo de proyectos viales para que conozcan los beneficios

⁵⁵ La CRC se pronunció sobre esta materia en el Documento de respuestas a comentarios que acompañó la Resolución CRC 7120 de 2023. Disponible para consulta en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-19b>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 97 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

de permitir un uso eficiente por parte de otros agentes, al tiempo que se generan beneficios tanto para los usuarios como para los concesionarios que administran estas redes⁵⁶.

En adición a lo anterior, a partir de los análisis efectuados también se pudo deducir que el conjunto de medidas regulatorias que ha expedido la CRC en materia de compartición de infraestructura en Colombia no obstaculiza el desarrollo de modelos de compartición; por el contrario, facilita y fomenta la eficiencia y expansión de las dinámicas de los mercados de telecomunicaciones. A pesar de ello, se identificó la necesidad de aumentar su apropiación por parte de los actores del sector, así como una implementación más activa para materializar sus beneficios en todo el territorio nacional⁵⁷.

Como consecuencia de estos hallazgos, la CRC planteó unas líneas de acción a corto, mediano y largo plazo encaminadas a fomentar el despliegue y la compartición de infraestructura en el territorio colombiano, para que puedan ser implementadas de manera gradual y sistematizada. Así, esta Comisión reitera el compromiso que tiene por continuar promoviendo la compartición de infraestructura, al mismo tiempo que la competencia y la inversión en el sector TIC, el cierre de la brecha digital y la prestación de servicios de telecomunicaciones con calidad.

Finalmente, sobre el comentario de **PTC** acerca de la necesidad de incluir en el artículo 4.10.1.9. la posibilidad de constituir «otros instrumentos de garantía», esta Comisión considera que no es necesario acoger la sugerencia en la medida en que en la redacción de esa disposición ya se hace referencia expresa a «instrumentos de garantía» sin limitarse a una especie de garantía.

2.8. Sobre las medidas relacionadas con la explotación del servicio público de televisión

ASOTIC

Menciona que es importante no simplificar sólo aquellas normas que han entrado en desuso por evolución del mercado, evolución tecnológica, duplicidad normativa, transitoriedad, por cambios en normas de rango superior, sino también aquellas que en razón a la redacción o a la dinámica del mercado deberían ajustarse o eliminarse. Resalta también la importancia de contar con un marco regulatorio que se adapte a la realidad actual que vincule a nuevos participantes como los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) y los Over The Top (OTT).

⁵⁶ CRC. *Tendencias en el despliegue y compartición de infraestructura*. Marzo 2025. Pág. 67. [en línea]. Disponible en: <https://www.crc.com.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Estudio%20de%20tendencias%20en%20el%20despliegue%20y%20compartici%C3%B3n%20de%20infraestructura/Estudio-Tendencias-Despliegue-Comparticion-Infraestructura.pdf>

⁵⁷ Ibid. Pág. 66.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 98 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Así, señala que es necesario considerar las nuevas implicaciones en relación con la Ley 680 de 2001 en el artículo 11, recogido por la Resolución CRC 5050 de 2016 en el artículo 15.1.3.1., relacionadas con el mercado de televisión cerrada en razón a las reclamaciones patrimoniales de las distintas sociedades de gestión de derechos conexos y de autor. Explica además que el sector ha discutido por varios años lo que se entiende por señal y contenido, lo que genera el incumplimiento de lo consignado en la Ley 680 de 2001. Además, el entendimiento de lo consignado en la ley ha cambiado con el paso del tiempo, al generar conflictos y pagos de altas sumas por reclamaciones patrimoniales por el acto de comunicación pública mediante retransmisión.

Frente al artículo 15.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 menciona que este establece que se deben distribuir las señales en la parrilla de los operadores de televisión cerrada, por lo que esta disposición va más allá de lo establecido en la Ley 680 de 2001 y en consecuencia debe modificarse para ajustarse al marco legal vigente. Mencionan además que existe un caso de disputa entre Caracol y RCN contra varios operadores de televisión por suscripción sobre la retransmisión de señales, que puede servir de insumo en el análisis presentado.

Con lo anterior, solicita que sean revisadas las definiciones de retransmisión, transmisión y emisión a partir de lo establecido en la UIT, para que guarden armonía con el marco regulatorio. Sugiere además que la CRC contemple los fallos de la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA) que instan a que el proveedor se abstenga de incorporar los contenidos que se emiten por los canales abiertos radiodifundidos, si no se procede con el pago pretendido por los gestores.

Proponen la siguiente modificación:

«ARTÍCULO 15.1.3.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, **deberán distribuir garantizar sin costo alguno a sus suscriptores la recepción de la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional.**

~~La distribución~~ *La garantía de recepción* de la señal de los concesionarios de televisión local o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, estará condicionada a la capacidad técnica del operador de televisión cerrada, de conformidad con la regulación que para tal efecto expida la CRC. En todo caso los operadores de televisión por suscripción mencionados deberán *garantizar* ~~distribuir~~ *la recepción de* la señal de los canales de televisión abierta incluidos en su parrilla en óptimas condiciones técnicas, de conformidad con lo definido por la CRC o quien haga sus veces» (NPT) (sic).

Señala además que es relevante incluir en el proyecto regulatorio la revisión de reglas para celebrar acuerdos con empresas de energía eléctrica y manifiesta que la implementación de la TDT especialmente en la ciudad de Bogotá presenta dificultades debido a la obligatoriedad de asociación en cumplimiento del artículo 4.15.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 99 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

COMCEL

Indica que el mercado colombiano de televisión por suscripción atraviesa una fase de estancamiento debido al crecimiento acelerado de los servicios OTT, los cuales ejercen una fuerte presión competitiva. Afirma que estas plataformas ofrecen mayor flexibilidad y personalización del contenido sin las cargas regulatorias que enfrentan los operadores tradicionales, facilitando su rápida adaptación a las preferencias cambiantes de los consumidores modernos. En consecuencia, la demanda por televisión por suscripción disminuye, afectando negativamente tanto al número de suscriptores como a los ingresos de los operadores tradicionales.

En este contexto, **COMCEL** destaca la necesidad urgente de eliminar regulaciones obsoletas y excesivas impuestas sobre los operadores de televisión por suscripción, tales como reportes periódicos y obligaciones relacionadas con mecanismos de acceso para población sorda o participación ciudadana. Argumenta que reducir estas cargas regulatorias permitiría a los operadores enfocar sus recursos en innovación, ofrecer servicios más competitivos frente a los OTT, incentivar inversiones en tecnología y contenido local, y fortalecer la oferta disponible para los usuarios colombianos.

MinTIC

La dirección de vigilancia, inspección y control (DVIC) del MinTIC solicita validar la modificación al artículo 16.4.1.1. en el cual se clasifican las franjas de audiencia en infantil, adolescente, familiar y adulta, lo que hace referencia a lo previsto en el artículo 16.4.1.2. el cual no es modificado por el proyecto. Considera importante revisar la consistencia de horario en la programación para adultos entre ambos artículos por las franjas establecidas en cada texto normativo.

NAISP

Frente al artículo 16.4.3.5. «retransmisiones de señales de terceros», plantea la posibilidad de que los pequeños ISP puedan retransmitir la señal en municipios y áreas rurales donde presten sus servicios, esto con el objetivo de permitir que el usuario disfrute de la señal de manera gratuita y con calidad.

TELEAMIGA

Destaca las dificultades regulatorias que han frenado la migración a la TDT en Bogotá, afectando a millones de usuarios de televisión local. A pesar de cinco años de intentos, no se ha realizado un estudio sobre el impacto normativo regulatorio, aun cuando, precisa, la CRC busca reducir la carga regulatoria, pero no ha tomado acción efectiva. La regulación actual exige acuerdos entre operadores locales sin ánimo de lucro para la configuración de la múltiplex digital, lo que viola la libertad de asociación y obstaculiza la modernización tecnológica. Resalta así la que considera como una omisión de la Comisión, que es vista en su sentir como un error regulatorio que frena la modernización tecnológica y el desarrollo de un marco jurídico eficiente y favorable para el crecimiento económico.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 100 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Además, **TELEAMIGA** resalta la exigencia del artículo 5 de la Resolución ANTV 474 de 2019, que requiere un acuerdo unánime entre licenciatarios para asignar canales radioeléctricos de múltiplex digitales compartidos. Esta exigencia viola el principio de libre empresa, promueve la inacción y bloquea las iniciativas individuales, impidiendo el acceso a la tecnología TDT y la oferta de programación diversificada. Además, la regulación impone cargas desproporcionadas a los licenciatarios, obligándolos a presentar estudios técnicos conjuntos y a someterse a decisiones colectivas, limitando su autonomía empresarial y generando incertidumbre jurídica.

La operación compartida entre licenciatarios genera dificultades que frenan la transición a la TDT. Razón por la cual **TELEAMIGA**, propone tres alternativas regulatorias:

(i) «1. **Autorización para el acceso a redes existentes**»: Ajustar la regulación para permitir a operadores de TDT ofrecer servicios de transporte de señal a canales locales sin ánimo de lucro, utilizando infraestructura disponible. En Bogotá, tres operadores enfrentan dificultades bajo el régimen compartido, por lo que se necesita flexibilizar la regulación;

(ii) «2. **Aprovechamiento de infraestructuras de telecomunicaciones existentes**»: Solicitan que los operadores de televisión local sin ánimo de lucro puedan acceder a redes funcionales para distribuir su señal, sin necesidad de desplegar nueva infraestructura. Esto permitiría operar con un modelo compartido mediante múltiplex, respetando el ancho de banda y la potencia asignados a cada operador que se involucre en modelo colectivo; y

(iii) «3. **Independencia operativa dentro del múltiplex digital**»: La regulación actual exige una operación conjunta entre operadores locales sin ánimo de lucro, lo que genera dependencia innecesaria. **TELEAMIGA** propone permitir que cada operador gestione su señal de manera individual dentro del múltiplex, garantizando autonomía operativa y eficiencia en el servicio.

Adicionalmente, **TELEAMIGA** solicita a la CRC modificar la regulación para facilitar la migración a la TDT, permitiendo: uso de redes de operadores existentes con capacidad extra; desarrollo técnico independiente de proyectos TDT por canales sin ánimo de lucro en Bogotá; y modificación de la obligación de asociación para el uso del múltiplex digital, eliminando barreras para la migración a la TDT. Por lo anterior, propone la siguiente redacción para el artículo 4.15.3.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

«ARTÍCULO 4.15.2.3. CONFIGURACIÓN DE MÚLTIPLEX DIGITAL PARA OPERADORES LOCALES SIN ÁNIMO DE LUCRO. Modifíquese el literal e) del artículo 6 del Acuerdo CNTV 002 de 2012, y en adelante entiéndase de la siguiente manera:

- e. Para la configuración de cada múltiplex digital los operadores locales sin ánimo de lucro podrán acordar entre ellos: i) la conformación de grupos de licenciatarios dependiendo de la planificación de frecuencias y; ii) el modo de transmisión de TDT DVB-T2 acorde con la ocupación del múltiplex y el área geográfica a cubrir.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 101 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



En el evento de no lograr un acuerdo, cada operador local debe cumplir con la ejecución de su estudio de operación presentado previamente, sobre el cual se determinará que no haya interferencia alguna. Así, cada operador responderá individualmente por su micro operación, dentro de los alcances de un multiplex general.
(...)» (NCPT) (sic).

Finalmente, **TELEAMIGA** solicita modificar la regulación para que la asignación de frecuencias a canales locales sin ánimo de lucro sea individual e independiente, eliminando la obligación de hacerlo colectivamente mediante un múltiplex compartido. Lo anterior, garantizaría igualdad de derechos y eliminaría barreras actuales que afectan la prestación de servicios.

RESPUESTA CRC

En relación con el comentario de **ASOTIC** respecto de la obligación de recepción de la señal de los canales de televisión abierta por parte de los operadores de televisión por suscripción, esta Comisión reitera que esta medida regulatoria es resultado de una orden judicial, tal y como se explicó en detalle en el documento soporte de la propuesta regulatoria de definición de mercados relevantes de televisión, publicado en el marco del proyecto *Análisis de los mercados de televisión*, cuya primera fase culminó con la expedición de la Resolución CRC 7422 de 2024.

Así, se recuerda que mediante la Sentencia T-599 de 2016⁵⁸ (i) se reiteró el sentido constitucional con el que debe interpretarse el artículo 11⁵⁹ de la Ley 680 de 2001⁶⁰, indicado en la Sentencia C-654 de 2003⁶¹, relativo a que dicho artículo materializa la garantía constitucional del pluralismo informativo, por lo que no puede existir limitación técnica alguna para la retransmisión de los canales regionales; y (ii) se indicó que existe un interés legítimo en la intervención del Estado en el contenido transmitido a través de la televisión para que este contenga pluralidad de visiones que enriquezcan el debate democrático.

Adicionalmente, mediante dicha decisión judicial la Corte Constitucional ordenó expresamente a la hoy extinta Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), como regulador del servicio público de televisión en ese momento, adoptar las medidas necesarias para adecuar a la carta constitucional la regulación o reglamentación del mencionado artículo 11, impuesta a los operadores del servicio de televisión por suscripción, en armonía con la interpretación que realizó la Corte en esta sentencia.

⁵⁸ Corte Constitucional. Sentencia T-599 de 2016. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

⁵⁹ Ley 680 de 2001. «**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».

⁶⁰ «Por la cual se reforman las Leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996 y se dictan otras disposiciones en materia de Televisión».

⁶¹ Corte Constitucional. Sentencia C-654 de 2003. Clara Inés Vargas Hernández.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 102 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



En cumplimiento de dicha orden judicial, la ANTV expidió las resoluciones 1022 y 683 de 2017, las cuales, a partir de la atribución de funciones efectuada mediante la Ley 1978 de 2019, fueron compiladas por la CRC en su integralidad a la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, resulta importante indicar que la CRC tiene conocimiento de las acciones de incumplimiento en contra de la República de Colombia que fueron instauradas por CARACOL TELEVISIÓN S.A. y RCN TELEVISIÓN S.A. ante el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina en 2018, precisamente por la expedición de los mencionados actos administrativos por parte de la ANTV. Sin embargo, se informa que dicho Tribunal comunitario aún no ha emitido el respectivo fallo⁶².

De esta manera, es claro que la orden judicial emitida mediante la Sentencia T-599 de 2016 continúa vigente, por lo que se requieren análisis de fondo y especializados para evaluar posibles ajustes al texto normativo compilado en el artículo 15.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por todo lo anterior, la CRC informa que la propuesta de redacción sobre este artículo planteada por **ASOTIC**, así como la solicitud de incluir las definiciones de retransmisión, transmisión y emisión no cumplen los criterios de simplificación planteados en la metodología utilizada para el ejercicio de 2024, lo que impide su inclusión en la decisión regulatoria que se tomará en el marco de este proyecto.

En todo caso, se informa a la asociación y a **COMCEL**, que asegura que existe asimetría regulatoria entre los operadores del servicio de televisión y las OTT, que el 31 de marzo de 2025, esta Comisión publicó para comentarios la propuesta regulatoria correspondiente a la segunda fase del proyecto *Análisis de los mercados de televisión*, en el que se efectuó el análisis de competencia de los mercados minoristas de televisión multicanal y del mayorista de adquisición de canales de pag y, adicionalmente, en este punto es útil recordar que, de conformidad con la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026⁶³, próximamente se publicarán los resultados del Estudio de Plataformas OTT 2024.

Respecto a dichos mercados minoristas, los principales hallazgos indican que, a nivel general, existen asimetrías normativas y regulatorias frente al funcionamiento y obligaciones entre los operadores de televisión por suscripción y los operadores de televisión comunitaria, y que hay condiciones problemáticas en 198 municipios⁶⁴. Por su parte, al estudiar el mercado mayorista para identificar posibles ventajas competitivas, la CRC encontró que, aunque el mercado mayorista de adquisición de canales de pago muestra elementos de competencia que han permitido una cierta desconcentración, existen asimetrías en la negociación, discriminación de precios y rigidez contractual, lo que impacta negativamente en el mercado minorista de televisión multicanal. Por consiguiente, la propuesta

⁶² Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Procesos 01-AI-2018 y 02-AI-2018, acumulados.

⁶³ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2024. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

⁶⁴ CRC. *Análisis de los mercados de televisión fase II – Análisis de competencia: Mercados minoristas de televisión multicanal*. Documento soporte de la propuesta regulatoria publicada en el marco del proyecto *Análisis de los mercados de televisión*. Marzo de 2025. [en línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-9-1/Propuestas/dto-soporte-analisis-minoristas-multicanal-2000-38-3-9-1.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 103 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



regulatoria plantea la definición de los 110 mercados municipales identificados con problemas de competencia como sujetos de regulación *ex ante*⁶⁵.

Aunado a los análisis anteriores, en el documento de guía de lectura que se publicó con la mencionada propuesta regulatoria, esta Comisión informó que se encuentra adelantando el análisis de competencia del mercado minorista de dos lados: distribución de contenidos – pauta publicitaria, en el que analiza de fondo el comportamiento de los diferentes agentes que concurren en cada lado de este mercado.

Los resultados obtenidos de estos análisis de competencia en los tres mercados permitirán a la CRC, en un futuro proyecto regulatorio, concentrar sus análisis en definir si resulta pertinente aplicar medidas regulatorias específicas, actualizar y aclarar las que se encuentran vigentes e, incluso, la posibilidad de desregular o simplificar la normativa vigente, con el fin de impulsar la competencia, mitigar las fallas identificadas y mejorar el bienestar de los usuarios. Por lo que será en estos estudios particulares y de fondo en el sector de televisión en los que la CRC analizará la pertinencia y necesidad de incorporar las definiciones que propone **ASOTIC**, así como de ajustar el texto compilado en el artículo 15.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual, en todo caso, deberá cumplir el enfoque constitucional que impartió la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-654 de 2003.

Sin perjuicio de lo anterior, en aplicación del enfoque de simplificación, como pilar de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, esta Comisión encuentra pertinente indicar que revisará la pertinencia de adelantar iniciativas regulatorias específicas que permitan promover la optimización de la regulación en materia de servicio de televisión y de contenidos audiovisuales en las que los distintos agentes puedan participar, de modo que se puedan analizar y considerar problemáticas puntuales cuyo diagnóstico y atención habilite a este regulador una intervención eficaz.

En relación con la solicitud de eliminación de obligaciones de reporte periódico de información, mecanismos de acceso para población sorda y participación ciudadana, consideradas por **COMCEL** como obsoletas y excesivas, esta Comisión, por un lado, reitera que será en el marco del proyecto regulatorio *Análisis de los mercados de televisión* en el que se analizará de fondo la pertinencia y necesidad de desregular a los proveedores de televisión, a partir de los problemas de competencia que se identificaron. Y por el otro, en la medida en que las obligaciones relacionadas con mecanismos de acceso para población sorda y participación ciudadana fueron recientemente expedidas, hace menos de dos años⁶⁶, no es factible incluirlo en el ejercicio de simplificación, toda vez que aún no se conocen los efectos que las medidas regulatorias han tenido en el sector. Por tanto, no se acoge la solicitud planteada.

⁶⁵ CRC. *Análisis de los mercados de televisión fase II – Análisis de competencia: mercado mayorista de adquisición de canales de pago*. Documento soporte de la propuesta regulatoria publicada en el marco del proyecto *Análisis de los mercados de televisión*. Marzo de 2025. [en línea]. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-9-1/Propuestas/dto-soporte-analisis-canales-pago-2000-38-3-9-1.pdf>

⁶⁶ Estas medidas fueron expedidas mediante las Resoluciones CRC 7276 de 2023 y 7348 de 2024.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 104 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Por su parte, sobre la solicitud de revisión de los artículos 16.4.1.1. y 16.4.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que presenta la DVIC de MinTIC, esta Comisión informa que acogió la observación y procedió a realizar una nueva revisión detallada de las medidas, encontrando que la modificación propuesta sí es pertinente. Se aclara que el objetivo del ajuste planteado por la CRC es precisamente armonizar ambos textos normativos. De esta manera, no se están modificando las franjas comprendidas entre las 5:00 a las 21:30 horas, sino que se está indicando expresamente que durante dicho horario solo se podrá emitir programación familiar, de adolescentes o infantil, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 16.4.1.2. Esto es importante debido a que este último artículo indica expresamente que la programación infantil se debe emitir entre las 7:00 y las 21:30; la de adolescentes, entre las 7:00 y las 21:30; y la familiar, entre las 5:00 y las 21:30.

Así las cosas, con la aclaración que se incluye en la resolución definitiva queda claro que entre las 7:00 y las 21:30 no se debe emitir exclusivamente programación infantil, sino que también puede ser la dirigida a adolescentes y la familia.

Sobre la observación de **NAISP** de que se permita a pequeños ISP retransmitir la señal en municipios y áreas rurales donde presten servicios, a partir de lo establecido en el artículo 16.4.3.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión le aclara que esta disposición no es aplicable a los proveedores del servicio de Internet (ISP), en la medida en que su alcance está definido para operadores de televisión abierta local, mientras que un servicio de televisión prestado por un ISP se clasificaría como servicio de televisión cerrada. Por lo anterior, no hay lugar a realizar una modificación al texto normativo.

En todo caso, es importante recordar que la regulación vigente en materia del servicio de televisión es clara en permitir el acceso a las señales de televisión abierta por parte de operadores de televisión cerrada, en los términos establecidos en el artículo 15.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y en cumplimiento de las autorizaciones para dicha distribución que deben cumplir tanto los proveedores de televisión por suscripción como los de televisión comunitaria. En la actualidad, los operadores del servicio de televisión, definidos en el artículo 35 de la Ley 182 de 1995, tienen la obligación de acreditar el cumplimiento de la normativa en materia de derechos de autor y derechos conexos; y, por su parte, las comunidades organizadas que proveen el servicio de televisión comunitaria deben solicitar autorización previa al titular de los derechos de autor y conexos para la emisión de los siete (7) canales codificados y de las señales incidentales, tal y como lo establecen los artículos 16.1.6.3 y 16.1.7.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente.

En cuanto a la revisión que plantea **ASOTIC** sobre las reglas para celebrar acuerdos con empresas de energía eléctrica, esta Comisión aclara que el régimen de compartición de infraestructura con otros sectores, contenido en el Capítulo 10 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, es aplicable a los PRST que requieran acceder y hacer uso de la infraestructura a la que se refiere dicho capítulo, lo cual incluye a los proveedores del servicio de televisión por suscripción. Ahora bien, teniendo en cuenta que dicho régimen fue recientemente modificado, no hace parte del alcance del presente ejercicio de simplificación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 105 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



En línea con lo anterior, sobre las solicitudes planteadas por **ASOTIC** y **TELEAMIGA** relacionadas con la gestión y operación del multiplex digital y el aprovechamiento de infraestructura de telecomunicaciones disponible, esta Comisión reitera que la sugerencia excede el alcance del presente proyecto de simplificación, toda vez que requiere realizar un análisis de fondo en aplicación de la metodología de AIN. En el marco de dicho análisis se deberá recolectar información suficiente que permita determinar el impacto que este tipo de propuestas tendría en el sector y de qué manera afectaría la optimización del uso del espectro radioeléctrico, dada su naturaleza de recurso escaso.

Finalmente, se aclara a **TELEAMIGA** que, por el hecho de que no se accede a su petición mediante este proyecto regulatorio, no se puede afirmar que la CRC ha omitido el ejercicio de sus facultades regulatorias. Al respecto, se recuerda que con la expedición de la Ley 1978 de 2019 se le otorgaron facultades amplias en materia de explotación y comercialización del servicio de televisión, así como de regulación y vigilancia y control en materia de contenidos audiovisuales televisivos.

A partir de la definición de estas nuevas competencias, cada una de las Sesiones de Comisión que conforman esta Comisión, en los términos de la mencionada ley, han efectuado diferentes análisis de las medidas regulatorias que hacían parte del marco regulatorio que se encontraba vigente en 2019 y, a partir de allí, han tomado las decisiones que han considerado pertinentes y necesarias, de conformidad con los análisis rigurosos consecuencia de la aplicación de la metodología AIN.

Algunos ejemplos de ello son las decisiones tomadas mediante las Resoluciones CRC 6261⁶⁷ y 6383⁶⁸ de 2021, por medio de las cuales se efectuó la simplificación y compilación de las normas expedidas por las extintas CNTV y ANTV, a partir de la nueva definición de competencias por medio de la Ley 1978 de 2019; la Resolución CRC 7276⁶⁹ de 2023, enfocada en los sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva; la Resolución CRC 7348⁷⁰ de 2024, con la cual se actualizaron algunas medidas de participación y protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes; la Resolución CRC 7422⁷¹ de 2024, mediante la cual se definió por primera vez los mercados relevantes de

⁶⁷ «Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión (CNTV) y la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), se adiciona el Título XV en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

⁶⁸ «Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión -CNTV- y Autoridad Nacional de Televisión -ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, se adiciona el Título XVI a la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

⁶⁹ «Por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas a los sistemas de acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

⁷⁰ «Por medio de la cual se modifican algunas disposiciones relativas a la participación ciudadana y a la protección de los derechos de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes, dispuestas en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

⁷¹ «Por la cual se adicionan algunos mercados relevantes de televisión al Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 106 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



televisión en Colombia; y, por último, la Resolución CRC 7423 de 2024⁷², cuyo objetivo principal fue adecuar las medidas regulatorias sobre programación, publicidad y espacios institucionales que a las actuales condiciones de prestación del servicio de televisión.

2.9. Sobre las medidas relacionadas con el servicio de SMS y su funcionamiento

COMCEL

Sostiene que la regulación vigente sobre los mensajes de texto (SMS) es innecesaria debido a la drástica reducción en tráfico e ingresos, resultado de su sustitución masiva por servicios OTT como WhatsApp. Según análisis recientes¹, dice, el 89% de usuarios prefiere aplicaciones de mensajería instantánea, por lo que actualmente sólo 2,5 de cada 10 mensajes se envían vía SMS tradicional, lo cual evidencia la obsolescencia y falta de pertinencia regulatoria sobre este servicio. Por este motivo, se configura el criterio de «evolución de mercado», de modo que lo que procedería sería la eliminación de toda la regulación en materia de SMS, por la evidente asimetría de cargas regulatorias entre los PRST y las OTT.

COMCEL propone revisar las obligaciones de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), argumentando que deben ser considerados formalmente como Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Lo anterior implicaría su inscripción en el Registro TIC y el pago correspondiente al FUTIC, para evitar situaciones frecuentes en que estas empresas operan temporalmente con propósitos ilícitos para distribuir mensajes con contenido fraudulento o al generar deudas incobrables.

De este modo, afirma ese operador, el MinTIC estaría en capacidad de validar y supervisar activamente el cumplimiento regulatorio de estos actores, garantizando mayor seguridad en el sector. También recomienda incluir explícitamente una causal de terminación contractual cuando los PCA o IT sean sujetos de recuperación de numeración por actividades fraudulentas, con lo que se protegería a los usuarios afectados y se evitarían daños reputacionales a los PRST como **COMCEL** que no pueden abstenerse de enviar los mensajes emitidos por otros IT o PCA. Lo anterior incluye la modificación a los artículos 2.1.1.1., sobre el ámbito de aplicación del RPU.

En relación con la recuperación de códigos cortos, **COMCEL** señala que resultaría útil establecer consecuencias para los casos en los que mediante dichos recursos se esté facilitando, promoviendo o permitiendo el fraude cibernético. Una de tales consecuencias, afirma, debería ser la posibilidad de dar por terminada la relación de acceso o interconexión cuando se haya recuperado numeración por su uso

⁷² «Por la cual se adoptan y se modifican algunas disposiciones relativas a las condiciones de programación, espacios institucionales, publicidad y comercialización del servicio público de televisión de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 107 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

indebido (art. 6.4.3.2.). A lo anterior agrega que es necesario que la CRC agilice los procedimientos de recuperación de numeración en los casos en esta se esté usando en contravía de la regulación, así como también que la CRC notifique a los operadores sobre tal recuperación para así evitar el envío de mensajes de contenido fraudulento.

HABLAME

Propone que el estándar de seguridad aplicable al servicio de voz, que requiere un enlace dedicado punto a punto, se extienda también a los mensajes de texto (SMS), debido a que muchas entidades bancarias, gubernamentales y comerciales utilizan SMS para enviar información crítica. Argumenta que las VPN, aunque cifran los datos, dependen de la infraestructura de internet y están expuestas a múltiples amenazas. Indica que la UIT recomienda un enfoque integral de seguridad en redes de extremo a extremo (ITU-T X.805) y contramedidas para mitigar riesgos de ciberseguridad (ITU-T X.1205). Así mismo, en Europa, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Directiva de Servicios de Pago (PSD2) fomentan infraestructuras seguras, mientras que en Norteamérica se restringe la transmisión de datos sensibles a canales controlados.

Transmitir SMS por internet, añade, puede exponerlos a ataques que bloqueen la comunicación, afectando la entrega de códigos OTP y claves bancarias, lo que puede resultar en bloqueos de cuentas y riesgo de fraude. Además, las VPN pueden ser vulnerables a ataques avanzados, manipulaciones de autenticación y problemas de congestión, pueden retrasar o extraviar mensajes SMS.

Así las cosas, **HABLAME** recomienda adoptar un enlace dedicado para SMS para mejorar la seguridad, reducir vulnerabilidades y cumplir con normativas de protección de datos. Además, sugiere que la CRC revise la normativa para incluir medidas de seguridad avanzadas como el cifrado de extremo a extremo y el monitoreo continuo de los enlaces dedicados, y permitir auditorías de seguridad para verificar el cumplimiento de estas exigencias y garantizar la protección de los usuarios.

Además, **HABLAME** acepta la propuesta de la CRC de informar a todos los PRST sobre los actos administrativos de recuperación de códigos cortos, pero solicita que dicha información se realice una vez el acto administrativo quede en firme, incluyendo esta condición en el numeral 6.1.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo cual sugiere la siguiente redacción:

«6.1.1.8.1.3. En caso de proceder la recuperación, se expedirá y notificará la respectiva resolución de recuperación de los recursos de identificación contemplados en el inicio de la actuación administrativo particular. En la decisión se contemplará el establecimiento de tiempo en estado de reserva en el caso que el Administrador de los Recursos de identificación los considere aplicables. La decisión de recuperación se informará a todos los PRST, **una vez la misma quede en firme**, para que procedan con la desactivación de ese recurso en su red, según corresponda».

Ahora bien, con respecto al párrafo 3 del citado artículo **HABLAME** presenta un análisis jurídico, teniendo en cuenta que se identifica un problema con la normativa de la CRC, toda vez que suspende el uso de códigos cortos desde el inicio de una actuación administrativa, sin una decisión definitiva, lo

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 108 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

que afecta la prestación del servicio y plantea dudas sobre su legalidad y proporcionalidad. Argumenta que esta medida vulnera principios fundamentales como el debido proceso, el derecho a la defensa y el principio de proporcionalidad y razonabilidad. Además, se destaca el impacto negativo en la continuidad del servicio y propone ajustar la normativa para que la suspensión solo sea procedente tras una decisión definitiva.

RODRIGO MONTUFAR

En relación con la propuesta de modificación del artículo 2.1.10.7, considera que se debe modificar para incluir a los PCA e integradores tecnológicos como agentes que deben prevenir los comportamientos irregulares, propone la siguiente modificación:

«ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE **FRAUDES** **COMPORTAMIENTOS IRREGULARES**. Los operadores, **PCA e IT Integradores Tecnológicos** tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan **irregularidades fraudes** al interior de sus redes **y/o sistemas** y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos». (NRPT)

En relación con el anterior artículo, cuestiona «Cómo los PRST OMV que no tienen relación contractual ni conexión con PCA/IT a los cuales sus usuarios reciben SMS con comportamientos irregulares, se puede recepcionar, trasladar y continuar con la PQR?» (sic), esto con el ánimo de que la propuesta se alinee con el contenido del numeral 2.1.18.4.8 del artículo 2.1.18.4.8 propuesto⁷³.

Con respecto a la modificación del artículo 2.1.18.6. «PREVENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS IRREGULARES y DELITOS A CARGO DE LOS PCA E INTEGRADORES ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS» señala que los PCA e IT no solo son asignatarios de códigos cortos sino de otros recursos de identificación, por tanto, afirma que en el artículo se «debe ampliar el alcance a Recursos de Identificación pues las irregularidades y la comisión de delitos no es solo por SMS o USSD, también por llamadas de Voz, entre otros medios.

Sobre el mismo artículo señala que «el usuario que solicita investigación del SMS irregular no debe demostrar que la URL y el texto recibido es irregular, es deber del PCA analizarlo a tiempo, pues estas url desaparecen rápidamente». (sic)

Así mismo, indica que no se está cumpliendo el mandato del artículo 2.1.19.9. sobre identificación del PCA, por lo cual señala que el hecho de que el SMS no cumpla con dicha identificación debería constituirse como un causal de bloqueo del recurso de identificación. En ese sentido, sugiere la siguiente redacción:

⁷³ «Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.»

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 109 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

«ARTÍCULO 2.1.18.6. PREVENCIÓN DE **COMPORTAMIENTOS IRREGULARES Y DELITOS A CARGO POR PARTE FRAUDES** DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE **CÓDIGOS CORTOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN**. Los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de ~~edígos cortos~~ **Recursos de identificación** deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir **irregularidades y la comisión de delitos fraudes** a través del envío de mensajes SMS o USSD o **llamadas de voz**. Adicionalmente, deberá efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin».

Frente a la modificación propuesta sobre los artículos 2.1.24.2. PRESENTACION DE PQR y 2.1.24.7 SEGUIMIENTO DE LAS PQR, considera que no existe un mecanismo para presentar PQR ante los PCA e IT, para lo cual propone las siguientes redacciones:

«ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador, **PCA o IT** en cualquier momento sin que este último pueda imponer alguna condición, ~~y~~. **El usuario podrá presentar una PQR** a través de cualquiera de los medios de atención del operador, **PCA o IT** (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. No obstante, ~~En todo caso~~ el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.»

«ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. Los medios de atención descritos en este capítulo ~~y~~, **así como** los adicionales que disponga el operador, **PCA e IT**, deben cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador, **PCA e IT**, en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario)».

Frente a la propuesta de modificación del artículo 6.4.3.2 CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD, considera que se deben incluir causales de recuperación aplicables a recursos de identificación diferentes a códigos cortos, por lo cual sugiere «reemplazar (códigos cortos) por (Recursos de Identificación para SMS, USSD y Voz) en todo el Artículo 6.4.3.2 y sus sub artículos» (sic), de la siguiente forma:

«ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE **Recursos de Identificación para SMS, USSD y Voz** ~~LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD~~. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de **Recursos de Identificación para SMS, USSD y Voz** ~~edígos cortos para SMS y USSD~~ asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el ~~numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO~~ artículo 6.1.1.8. ~~de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI~~, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:»

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 110 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

TELEFÓNICA

Argumenta que, de manera similar a la eliminación propuesta por la CRC de las reglas de cargos de acceso de llamadas de larga distancia cuando los operadores pertenecen al mismo grupo empresarial, la regulación sobre la mensajería empresarial A2P es obsoleta, por lo que debería eliminarse. Lo anterior se fundamenta en que los SMS están siendo reemplazados rápidamente por alternativas digitales como WhatsApp y Telegram, lo que hace innecesaria una regulación detallada y compleja para este servicio.

Para justificar lo anterior, **TELEFÓNICA** presenta lo siguiente:

- Referencia el estudio «A study of WhatsApp usage patterns and prediction models without message content»¹, del cual resalta que WhatsApp permite facilitar comunicaciones grupales que el SMS tradicional no puede igualar eficientemente y, además, más de la mitad de los mensajes en WhatsApp (57.82%) reciben respuesta en menos de un minuto, lo que demuestra una inmediatez en la comunicación superior a la del SMS.
- Muestra que la interacción por medio de WhatsApp es una realidad en otros sectores. Por ejemplo, empresas como Rappi y RappiBank utilizan WhatsApp para la validación de identidad, notificaciones transaccionales y comunicación de ofertas, aprovechando su inmediatez, interactividad y amplia base de usuarios.

Adicionalmente, **TELEFÓNICA** recuerda que la CRC, en el marco del estudio «El rol de los servicios OTT en el sector de comunicaciones en Colombia», presentó evidencia clara y con cifras concretas de que la relevancia del SMS tradicional ha decrecido, mientras que las aplicaciones de mensajería, en especial WhatsApp, son preferidas por los colombianos.

TELEFÓNICA hace referencia especialmente a los resultados vinculados a la versión de WhatsApp Empresarial, donde resalta el hallazgo «la implementación de aplicaciones de mensajería en las empresas ha generado la disminución del envío de mensajes de texto, impacto que se explica principalmente por la implementación de la aplicación WhatsApp empresarial».

Por otra parte, **TELEFÓNICA** hace referencia al estudio «Analysys Mason - El mercado de mensajería A2P: problemáticas, retos y recomendaciones para Hispanoamérica», del cual destaca que el mercado global de mensajería A2P crece, pero con un cambio hacia plataformas OTT, el cual podría representar la mitad del tráfico para 2027, superando al SMS. En Hispanoamérica, el canal OTT está en crecimiento y el estudio estima que llegará al 30% del tráfico total en 2027, mientras que en Asia alcanzará el 60% impulsado por aplicaciones como WeChat. Además, **TELEFÓNICA** resalta del estudio que Europa y EE. UU. están tendiendo a la desregulación, mientras que en Hispanoamérica, en donde se encuentra incluida Colombia, mantiene enfoques más intervencionistas.

Sobre este mismo estudio, **TELEFÓNICA** remarca las siguientes recomendaciones sobre los mercados de mensajería: (i) menor regulación, (ii) diferenciación entre A2P y P2P, (iii) evitar la regulación

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 111 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

asimétrica y (iv) trazabilidad y seguridad, donde se resalta que los operadores deberían poder verificar el origen del tráfico A2P, sobre todo en tráfico de interconexión. Además, señala las siguientes recomendaciones sobre mensajes spam: colaboración público-privada para combatir el spam y los fraudes; aprovechamiento de la IA para la detección y filtrado de spam y un marco regulatorio que promueva la inversión.

Finalmente, **TELEFÓNICA** referencia el «Estudio NERA - Propuesta de políticas públicas para las telecomunicaciones del Siglo XXI» del que resalta que la regulación actual, heredada de los monopolios estatales, es obsoleta y frena la inversión, la innovación y la competencia en el sector digital. Además, propone reformar el marco regulatorio priorizando la normativa general sobre la sectorial, limitando la regulación específica solo cuando sea imprescindible. Así, recomienda avanzar hacia la desregulación eliminando normas obsoletas, fomentar la competencia con regulaciones neutrales y flexibles, y adoptar un enfoque adaptable basado en objetivos.

Aunado a lo anterior, **TELEFÓNICA** afirma que el estudio de NERA analiza el impacto potencial de la desregulación en Argentina, demostrando que su aplicación podría mejorar significativamente la cobertura de redes de fibra y 5G, la penetración de servicios y las velocidades de conexión en cuatro años. Estima que la desregulación podría tener como consecuencia un aumento estimado del PIB de hasta 2,62%, un crecimiento del empleo del 1,61% y una mejora en la productividad del 7,23%.

En línea con lo anterior, **TELEFÓNICA** propone las siguientes modificaciones:

«ARTÍCULO 4.2.7.1. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES POR USO PARA MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS). La remuneración por el uso de las redes de servicios móviles para la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), tanto entrantes como salientes, entre proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos (IT) y proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), será determinada por mutuo acuerdo entre las partes.

ARTÍCULO 4.2.7.2. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES POR USO PARA MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD). La remuneración por el acceso a las redes de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes USSD será definida por mutuo acuerdo entre los proveedores de redes y servicios móviles y los integradores tecnológicos y/o proveedores de contenidos y aplicaciones».

TIGO

Señala que históricamente la CRC ha regulado el mercado móvil considerando conjuntamente llamadas, SMS y MMS, estableciendo tarifas mayoristas para corregir las fallas relacionadas con la posición monopólica en la terminación de mensajes SMS. Destaca que en 2021 un nuevo análisis de remuneración móvil propuso cambiar la metodología a un esquema en el que cada operador conservaría el valor recaudado directamente de sus usuarios, sin diferenciar claramente entre SMS enviados entre

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 112 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

operadores (P2P) y aquellos provenientes de proveedores de contenidos y aplicaciones (A2P), sin embargo, afirma que este análisis inicial no contempló adecuadamente las diferencias fundamentales entre ambos segmentos del mercado SMS.

Ese operador afirma que, aunque posteriormente la CRC reconoció la importancia de mantener tarifas diferenciadas entre PRSTM y PCA/IT, continuó aplicando un esquema tarifario uniforme argumentando razones técnicas hasta la implementación completa del sistema Bill & Keep. Así, **TIGO** resalta que la regulación no ha considerado adecuadamente las diferencias significativas entre los mercados P2P y A2P, tanto en términos de estructura de costos como de composición del tráfico, donde los mensajes A2P tienen una clara orientación comercial, a diferencia de los mensajes P2P que son interpersonales. En tal sentido, el operador subraya la creciente relevancia del mercado A2P frente a alternativas tecnológicas ofrecidas por OTT, las cuales constituyen eficaces sustitutos a los SMS tradicionales, según reconoce la propia CRC en estudios recientes. Este contexto tecnológico actual sugiere que la terminación mayorista de SMS en modalidad A2P ha perdido relevancia como mercado regulable. En consecuencia, argumenta que no resultan aplicables a los servicios A2P los análisis desarrollados para los servicios P2P, dada la existencia de alternativas tecnológicas más efectivas y con diferentes estructuras competitivas.

Por lo anterior, **TIGO** solicita a la CRC que, así como recientemente excluyó el mercado mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional del listado de mercados regulados ex ante, considere realizar un ejercicio similar sin análisis adicionales extensos. En particular, ese operador solicita separar claramente los mercados mayoristas de terminación SMS P2P y A2P, reconociendo formalmente sus diferencias estructurales, económicas y tecnológicas, y por lo tanto ajustando las medidas regulatorias para cada mercado de manera diferenciada, simplificando así la normativa y reduciendo cargas regulatorias innecesarias, en coherencia con la dinámica real del sector y la evolución tecnológica impulsada por las OTT.

RESPUESTA CRC

COMCEL sostiene que la regulación sobre el servicio de mensajes cortos (SMS) es innecesaria por su baja demanda actual y propone eliminar toda regulación asociada a este servicio, invocando el criterio de «evolución de mercado». **TELEFÓNICA** respalda esta posición con estudios internacionales y ejemplos de sustitución del SMS por plataformas OTT como WhatsApp y Telegram. **TIGO**, por su parte, indica que, si bien la CRC ha eliminado parte de la regulación asociada al SMS, aún subsisten disposiciones que deberían revisarse a la luz de la evolución tecnológica y comercial del servicio.

Sobre este particular, la CRC reconoce la evolución que ha tenido el servicio de mensajería SMS, tanto en su uso como en su relevancia dentro de la oferta de los operadores móviles. Esta transformación ha sido tenida en cuenta por la CRC desde ejercicios regulatorios previos. De hecho, como parte del

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 113 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



proyecto de Simplificación Regulatoria adelantado en 2019⁷⁴, la CRC eliminó diversos artículos y formatos relativos a la calidad del servicio de SMS, bajo el entendido de que ya se habían alcanzado los objetivos regulatorios y que mantener tales obligaciones implicaba cargas innecesarias para los operadores. Entre las disposiciones eliminadas en su momento se encuentran los indicadores de calidad para servicios de mensajes de texto (SMS) y los respectivos formatos de reporte (artículo 5.1.3.2., Formato 2.3 y Anexo 5.1-A, Parte 2).

Adicionalmente, el Formato T.1.8. fue ajustado para tener una periodicidad anual, conservando información útil para el monitoreo del servicio sin representar una carga significativa para los operadores. Esta información incluye no solo el volumen de mensajes enviados (P2P), sino también los ingresos asociados, lo cual es especialmente útil para la CRC al permitir sumar estos datos a los ingresos de los demás servicios de telecomunicaciones y así obtener un valor agregado del comportamiento del sector en su conjunto. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este formato se reporta dentro de los 45 días calendario siguientes al cierre de cada año, lo que flexibiliza la carga administrativa para el operador móvil.

En cuanto a la sustitución del SMS por aplicaciones OTT, la CRC ha documentado esta tendencia en el estudio «El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia (2023)»⁷⁵, el cual muestra que el 97% de los usuarios utiliza WhatsApp diariamente para mensajería y que el 67% dejó de usar SMS en favor de estas aplicaciones. Sin embargo, es importante aclarar que, al someterse esta hipótesis a verificación empírica mediante un modelo econométrico, la CRC no encontró evidencia estadísticamente significativa para concluir que un aumento en el uso de servicios OTT genera una disminución directa y marginal en la frecuencia de uso del SMS. Por tanto, si bien existe una preferencia marcada por servicios OTT, no puede afirmarse que la sustitución sea completa ni suficiente para justificar, por sí sola, la eliminación total de las disposiciones regulatorias sobre el servicio.

Por estas razones, la CRC considera que mantener reglas básicas sobre SMS —particularmente de tipo informativo y estructural— continúa siendo pertinente, especialmente en el marco de servicios críticos como la mensajería transaccional o de autenticación, en los que aún se utiliza preponderantemente el canal SMS por su carácter universal y sin requerimientos de conexión a Internet. En todo caso, la CRC sigue comprometida con el principio de mejora regulatoria y continuará monitoreando la evolución de este servicio para ajustar su intervención cuando ello resulte adecuado y sustentado en evidencia.

Ahora bien, **TELEFÓNICA** y **TIGO** coinciden en señalar que los mensajes A2P (Application-to-Person), que generalmente son utilizados para fines comerciales, tienen una naturaleza distinta de los mensajes P2P (Person-to-Person), empleados principalmente en la comunicación interpersonal. En consecuencia, proponen que la regulación se adapte a esa diferenciación, considerando que el tráfico A2P está

⁷⁴ Documento soporte «Diseño y aplicación de metodología para simplificación del marco regulatorio de la CRC». Página 21-22. Disponible en: https://crom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-71-8/Propuestas/dto_amarillo_simplificacion_.pdf

⁷⁵ Estudio disponible en: <https://postdata.gov.co/story/el-rol-de-los-servicios-ott-en-el-sector-de-las-comunicaciones-en-colombia-2023>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 114 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

creciendo y responde a dinámicas comerciales diferentes. **TIGO** solicita que se reconozcan formalmente estos mercados como separados y que se les apliquen medidas distintas, sin necesidad de adelantar nuevos análisis regulatorios extensos.

En relación con lo anterior, la CRC reconoce que en los últimos años ha surgido un modelo de negocio claramente diferenciado en torno al envío de mensajes A2P, cuyo propósito, estructura de costos y comportamiento de mercado difiere del servicio P2P. De hecho, este tema ya ha sido planteado por **TELEFÓNICA** en el marco del proyecto regulatorio «Revisión de las medidas regulatorias aplicables» a *servicios móviles*, tanto en su fase 1 como en su fase 2, lo que demuestra su relevancia en el diálogo regulador-sector.

No obstante, el presente proyecto de simplificación regulatoria no incluye medidas sobre este aspecto, ya que no cumple con los criterios previamente definidos y socializados con la industria para abordar normas bajo este tipo de ejercicios. Como es sabido, el proyecto de simplificación se estructura en torno a seis criterios: (i) evolución de mercado, (ii) evolución tecnológica, (iii) duplicidad normativa, (iv) transitoriedad, (v) posibilidad de optimización normativa, y (vi) posibilidad de reducción de costos de cumplimiento. La diferenciación entre A2P y P2P —aunque relevante— no se enmarca claramente dentro de ninguno de estos criterios de simplificación, sino que requiere un análisis de mercado más estructural, que considere aspectos como sustitución, estructura de costos y efectos sobre usuarios finales.

Precisamente por su importancia y complejidad, la CRC ha incorporado este asunto dentro del alcance del proyecto «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», el cual fue incluido en la Modificación de la Agenda Regulatoria 2025-2026⁷⁶, publicada en marzo de 2025. Este proyecto permitirá evaluar, la pertinencia de aplicar tratamientos regulatorios diferenciados entre los segmentos de mensajes P2P y A2P, considerando la evolución tecnológica, la dinámica del mercado y la necesidad de garantizar condiciones eficientes de competencia. Por lo tanto, invitamos a los agentes del sector a estar atentos a los espacios de socialización que se abrirán en el marco de este proyecto, conforme a los tiempos indicativos establecidos en la Agenda Regulatoria, los cuales serán comunicados oportunamente utilizando los canales oficiales de la CRC.

Frente a la analogía planteada con el tratamiento del mercado mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional, es importante precisar que la eliminación de las reglas de remuneración entre proveedores de redes fijas y móviles cuando pertenecen a un mismo grupo empresarial fue una decisión adoptada como consecuencia del proyecto «Revisión de mercados fijos», en el cual se concluyó que los servicios de telefonía fija, servicios móviles y aplicaciones de llamadas presentan condiciones de sustitución significativa entre sí. Este hallazgo evidenció la existencia de una dinámica de competencia en el mercado de voz saliente de larga distancia internacional que antes no existía.

⁷⁶ Documento de Modificación de Agenda Regulatoria 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/5000-32-7-2>

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 115 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

En ese nuevo contexto competitivo, los intentos de operadores integrados verticalmente por trasladar costos adicionales a otros agentes o a los usuarios se tornan ineficaces, ya que los usuarios cuentan con alternativas más económicas y accesibles, como las aplicaciones OTT que operan sobre internet. Este efecto disciplinador reduce sustancialmente el riesgo de prácticas anticompetitivas, limitando la necesidad de mantener una regulación ex ante específica. Por esta razón, y dado que los fundamentos que justificaban dicha regulación perdieron vigencia, la CRC decidió eliminar los artículos 4.3.2.4., 4.3.2.9. y, en consecuencia, el artículo 4.3.2.11., con el fin de consolidar un marco normativo más coherente con la realidad del mercado actual. Además, debe tenerse en cuenta que la remuneración de las redes fijas y móviles por la terminación de llamadas de LDI le continúan aplicando los cargos de acceso definidos en los artículos 4.3.2.1. y 4.3.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La eliminación de la regla de precio mayorista para la terminación de llamadas LDI difiere de la solicitud de **TELEFÓNICA** y **TIGO** sobre la eliminación de las reglas aplicables al tráfico de mensajes A2P, ya que esta última implicaría modificar un régimen vigente de remuneración sin haber realizado previamente un análisis estructural del mercado, y sin que dicha revisión haya sido objeto de un proyecto regulatorio con ese alcance, pero que sí tendrá cabida en el marco del proyecto «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles» tal como se mencionó previamente.

Por otro lado, **COMCEL** propone la eliminación total de la regulación sobre SMS argumentando obsolescencia por la caída en la demanda. **TELEFÓNICA** y **TIGO**, en línea con esa posición, solicitan que se permita la negociación libre de la remuneración en el tráfico de SMS y USSD, sin necesidad de análisis adicionales, siguiendo un enfoque similar al aplicado para la terminación de llamadas de larga distancia. **TIGO** solicita incluso que no se adelanten estudios estructurales y que se apliquen medidas de desregulación de forma directa.

La CRC valora la disposición de los operadores a aportar insumos para el proceso regulatorio y comparte el interés en avanzar hacia un marco normativo más ágil y eficiente. Sin embargo, se señala que esta Comisión propende porque las medidas ex ante en mercados susceptibles de intervención sigan la metodología de AIN completa, estructurada, técnica y transparente, en línea con lo dispuesto por el Decreto 2696 de 2004, compilado en el Decreto 1078 de 2015, y los principios de mejora regulatoria adoptados por la CRC.

A diferencia de disposiciones normativas susceptibles de simplificación por razones de duplicidad o baja aplicabilidad, las reglas de remuneración entre agentes —como las asociadas a la terminación de larga distancia internacional— cumplen funciones orientadas a mitigar fallas de mercado, por lo que su modificación requiere un análisis del entorno competitivo, las condiciones de sustitución, los riesgos de arbitraje y los incentivos que enfrentan los diferentes actores involucrados.

En ese sentido, la eliminación o flexibilización de estas reglas no puede ser abordada sin una evaluación técnica detallada y, en consecuencia, no corresponden al objeto del actual proyecto de simplificación regulatoria. No obstante, como ya se indicó, el proyecto «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», incorporado en la Agenda Regulatoria 2025-2026, contempla el análisis de estos

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 116 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

esquemas, incluyendo la pertinencia de reglas diferenciadas para tráfico P2P y A2P, así como posibles ajustes al modelo vigente de remuneración. Este será el espacio idóneo para discutir en profundidad este tipo de propuestas.

Adicionalmente, **TELEFÓNICA** cita estudios internacionales como los de Analysys Mason y NERA para sustentar la desregulación del mercado de mensajería A2P, argumentando que otras regiones avanzan hacia modelos con menor intervención regulatoria y mayor protagonismo de acuerdos entre privados. También se mencionan estimaciones sobre el impacto positivo de la desregulación en indicadores macroeconómicos como inversión, cobertura y PIB.

Sobre lo anterior, sea oportuno señalar que para la CRC es útil considerar experiencias internacionales para enriquecer el diseño regulatorio. De hecho, la Comisión analiza de forma permanente las prácticas de entidades como BEREC, la OCDE, reguladores regionales y organismos multilaterales, y ha utilizado comparaciones internacionales en numerosos estudios sectoriales y documentos soporte de propuestas regulatorias.

No obstante, las decisiones regulatorias deben estar fundamentadas en el contexto particular del país, la estructura de mercado local y la disponibilidad de datos representativos y verificables. Si bien los estudios internacionales ofrecen puntos de referencia útiles, su aplicación no puede ser automática. Además, como se indicó anteriormente, el modelo regulatorio vigente en Colombia ya contempla herramientas de ajuste, revisión y evaluación continua, como el AIN y las evaluaciones ex post, justamente para garantizar que la regulación sea proporcional, actualizada y técnicamente justificada. La simplificación regulatoria es un pilar permanente de la CRC, y los espacios como la Agenda Regulatoria y los proyectos en curso son la vía adecuada para discutir este tipo de reformas con base en evidencia.

Por su parte, teniendo en consideración que varias de las observaciones y sugerencias presentadas por **COMCEL, HABLAME, TELEFÓNICA** y **RODRIGO MONTUFAR** hacen referencia a propuestas de modificación de textos normativos tanto del RPU⁷⁷ de telecomunicaciones como del RRI⁷⁸, en el sentido de ampliar la aplicación de las medidas, hacerlas más exigentes para prevenir la comisión de posibles fraudes e incluso adicionar nuevas obligaciones a PCA e IT en su calidad de asignatarios de códigos cortos, a continuación, se aborda cada sugerencia.

Respecto a la solicitud de ampliación del ámbito de aplicación del RPU de telecomunicaciones, se reitera lo indicado en la sección 2.2 del presente documento, en el sentido de aclarar que, si bien en la propuesta regulatoria se planteó la inclusión de los asignatarios de códigos cortos como sujetos incluidos dentro de dicho ámbito de aplicación, tal medida deberá ser evaluada en el marco de un proyecto regulatorio en el que se analice el impacto de dicha inclusión, así como también de las implicaciones que ello tendría en términos de obligaciones y cargas para este tipo de agentes.

⁷⁷ Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.

⁷⁸ Régimen de Recursos de Identificación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 117 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Sobre el trámite de recuperación de los códigos cortos y las demás obligaciones que recaen en cabeza de PCA e IT como asignatarios, la inclusión de condiciones de seguridad y trazabilidad más exigentes para el envío de SMS, así como la solicitud de extensión de las obligaciones de registro TIC y el pago de contribución y contraprestación de los PCA e IT, la CRC informa que, al tratarse de obligaciones adicionales que se establecerían a los sujetos obligados por la regulación en materia de asignación de recursos de identificación, resulta imperioso efectuar un análisis minucioso de impacto normativo, con el fin de identificar los costos que este tipo de medidas podrían generar en los diferentes agentes involucrados y así definir las medidas que resulte necesario y pertinente implementar. Por consiguiente, serán remitidas a la iniciativa denominada «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles» con el objetivo de que sean tenidas en cuenta en los diferentes análisis que se realicen en el marco de dicho proyecto.

Ahora bien, concretamente sobre las sugerencias de incluir en la regulación la aplicabilidad de recomendaciones de la UIT en materia de seguridad, esta Comisión informa que, en el marco del régimen de interconexión, específicamente en el artículo 4.1.3.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentra vigente el deber de implementar medidas para que las redes interconectadas cuenten con condiciones de seguridad razonables, sobre todo respecto del control de acceso, autenticación, confidencialidad e integridad de datos, seguridad de comunicación, disponibilidad y privacidad. Estas condiciones se deben aplicar de conformidad con lo dispuesto en las recomendaciones UIT-T X.805 y UIT-T Y.2701. En este sentido, la sugerencia planteada por **HABLAME** ya se encuentra incorporada en la regulación y no sería necesario implementar una adicional.

En lo que tiene que ver con informar a todos los PRST la decisión de recuperación de códigos cortos, que se propuso incluir en el procedimiento dispuesto en el artículo 6.1.1.8., planteado por la CRC en la propuesta regulatoria publicada en diciembre de 2024, esta Comisión aclara que la comunicación a los PRST que se efectuará será precisamente respecto de las decisiones de recuperación de códigos cortos que se encuentren en firme. Lo anterior salta a la vista en la medida en que, de conformidad con el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) un acto administrativo surte efectos jurídicos, es decir, se reviste de obligatoriedad, a partir del momento en que queda en firme⁷⁹. Por lo anterior, en la medida en que es intrínseco a la expedición de actos administrativos, no resulta necesario incluir la condición solicitada por **HABLAME** en el marco regulatorio.

⁷⁹ Ley 1437 de 2011. «**ARTÍCULO 87. Firmeza de los actos administrativos.** Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 118 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

Finalmente, sobre la advertencia de que la suspensión temporal del código corto al inicio de la actuación particular de recuperación, propuesta por la CRC, vulnera los principios del debido proceso, derecho de defensa, proporcionalidad y razonabilidad, resulta imperioso ilustrar varias consideraciones. En primer lugar, la actuación administrativa particular de recuperación de códigos cortos se da en el marco de la competencia que tiene la CRC de administración de recursos de identificación, la cual le permite reservar, preasignar, asignar y recuperar los códigos cortos, por lo que su naturaleza no corresponde a un procedimiento administrativo de naturaleza sancionatoria. En consecuencia, la medida se expedirá en cumplimiento de las condiciones legales y las facultades otorgadas por el legislador a la CRC.

En segundo lugar, la propuesta de incluir dicha suspensión del código corto en nada obstaculiza el ejercicio de los derechos de defensa y debido proceso al asignatario del código corto que se encuentre en revisión, en tanto los principios definidos en el artículo 3 del CPACA⁸⁰ para todas las actuaciones administrativas continúan siendo aplicables a este procedimiento y, además, se mantienen cada una de las etapas del proceso establecido en la regulación.

Por otro lado, se aclara que la medida de suspensión bajo análisis es de carácter temporal, no definitiva; responde a ciertas causales de recuperación; y, de acuerdo con la propuesta regulatoria publicada el 22 de diciembre de 2024, tendrá como duración la misma de la actuación administrativa o máximo un (1) año. Por lo anterior, la medida es proporcional con el desarrollo de este tipo de actuaciones. En todo caso, esta Comisión encuentra una oportunidad de flexibilización en la duración de la suspensión temporal del uso del código corto, por lo que en la resolución que se expide ajustó el texto normativo de dicho párrafo 3 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de disminuir el tiempo máximo de suspensión a seis (6) meses. De esta manera, se acogen parcialmente las sugerencias planteadas por **HABLAME**.

En relación con las sugerencias planteadas por el ciudadano **RODRIGO MONTUFAR** sobre los artículos 2.1.18.6., 2.1.19.9., 2.1.24.2., 2.1.24.7. y 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y la solicitud de **TELEFÓNICA** de tener en consideración las recomendaciones sobre trazabilidad y seguridad del tráfico A2P, esta Comisión informa que las solicitudes presentadas no cumplen con ninguno de los criterios definidos en la metodología de simplificación para el ejercicio de 2024. De esta manera, las solicitudes no se enmarcan en evolución tecnológica o de mercado, toda vez que la solicitud no se origina en cambios recientemente ocurridos en el modelo de negocio, el comportamiento de los agentes o la innovación tecnológica. Tampoco surge de fenómenos jurídicos como la transitoriedad o duplicidad normativa porque no está relacionado con la estructura de la norma ni con la vigencia de una medida

⁸⁰ Ley 1437 de 2011. «**ARTÍCULO 3. Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
[...].».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 119 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

de igual o rango superior. Y, además, no guarda relación con la posible reducción de costos de cumplimiento, toda vez que no tiene inmerso un criterio de costos.

De esta manera, observa la CRC que estas propuestas se hicieron en el marco del criterio denominado «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria», toda vez que se pretende ampliar el alcance de ciertas medidas dispuestas en el RPU de telecomunicaciones; de algunas obligaciones que se encuentran en cabeza de los PCA e IT como asignatarios de recursos de identificación, para lo cual se plantea no restringirlo únicamente a códigos cortos; y de los PRST como proveedores de red.

Sobre estas sugerencias, es importante mencionar que este tipo de modificaciones resultan ser de la esencia de la regulación tanto sobre la protección de los derechos de los usuarios, como del régimen de recursos de identificación, por cuanto exigen el estudio y aplicación de la metodología de AIN para poder establecer la necesidad y pertinencia de implementar dichas disposiciones, de acuerdo con lo indicado por **TELEFÓNICA** y por el ciudadano **RODRIGO MONTUFAR**.

Ahora bien, la CRC reitera que todas las iniciativas relativas al régimen de recursos de identificación, sobre todo de códigos cortos y numeración E-164, si bien no son acogidas en el marco del presente ejercicio de simplificación, serán remitidas a la iniciativa denominada «Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles», mediante la cual, de acuerdo con la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026, se identificarán y estudiarán diferentes alternativas que permitan fortalecer los procedimientos de verificación en la prevención de fraudes mediante servicios tradicionales de voz y SMS⁸¹.

Sobre el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el ciudadano **RODRIGO MONTUFAR** considera necesario incluir de manera expresa a los PCA e IT, esta Comisión pone de presente que la propuesta no es viable en la medida en que contraría el enfoque de simplificación al duplicar una medida ya existente en el mismo marco regulatorio expedido por la CRC, toda vez que mediante el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establece el deber de prevención que recae específicamente en cabeza de los PCA e IT en su calidad de asignatarios de códigos cortos. En consecuencia, no se acoge la sugerencia.

Ahora bien, con el ánimo de responder la pregunta planteada sobre la posibilidad de continuar con el trámite de una PQR presentado por un usuario de un PRST OMV que recibió un SMS con contenido presuntamente fraudulento, esta Comisión informa que, en el marco de sus funciones como administrador de los recursos de identificación, en los términos del numeral 12⁸² del artículo 22 de la

⁸¹ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. [en línea]. Diciembre 2024. Consultado en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

⁸² Ley 1341 de 2009. Artículo 22. [...]

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 120 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>



Ley 1341 de 2009, una de sus competencias es la de recuperar códigos cortos. Así, en caso de que se presente un uso ineficiente del recurso o se configure una de las causales para su recuperación, se debe informar mediante el correo atencioncliente@crcom.gov.co para que la CRC inicie una actuación administrativa de carácter particular, con el objetivo de investigar y constatar si efectivamente se incurrió en alguna de dichas causales. Y, en caso afirmativo, se procede a recuperar el código corto asignado⁸³.

2.10. Sobre las medidas relacionadas con el régimen de acceso, uso e interconexión

COMCEL

Plantea la necesidad de precisar claramente los requisitos técnicos específicos que permitirían solicitar ante la CRC la suspensión de la interconexión (art. 4.1.2.8.). Así, indica que, aunque el marco actual prevé dicha posibilidad ante un perjuicio grave, en múltiples ocasiones la CRC ha negado solicitudes realizadas pese a demostrarse afectaciones importantes sobre la red. En consecuencia, **COMCEL** insiste en que es fundamental que la CRC defina explícitamente los términos «grave perjuicio a la red» e «incumplimiento de requisitos técnicos de interconexión», lo que facilitaría a los operadores comprender mejor los criterios regulatorios aplicados y garantizaría respuestas más claras y predecibles en casos futuros.

COMCEL requiere que se adicione como causal para solicitar la renuncia y consecuente terminación de la interconexión (art. 4.1.7.4.) el hecho de que esta no se encuentre operativa. En tal sentido, sugiere el siguiente texto:

«La terminación por interconexión NO operativa independientemente que se haya impuesto servidumbre, o se haya celebrado contrato de Interconexión o Acceso entre las partes».

COMCEL solicita que dentro de las obligaciones de los PRST asociadas a la interconexión (art. 4.2.2.1.) se incluya una específicamente asociada a no adeudar saldos de relaciones de acceso o interconexión como presupuesto para solicitar nuevos accesos o interconexiones. Con ello, afirma, se garantiza el derecho a la remuneración de la red interconectada y se evitan prácticas que afectan la competencia y la sostenibilidad de los PRST. En tal sentido, **COMCEL** explica que el derecho a la remuneración es un elemento fundamental de la prestación eficiente de servicios de telecomunicaciones. Así, con la

12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

[...]».

⁸³ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.1.1.8.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 121 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

introducción de la obligación en cuestión se previene la acumulación de deudas, se promueve el equilibrio financiero y la sostenibilidad del ecosistema de telecomunicaciones.

Por lo anterior, sugiere adicionar un numeral con el siguiente texto:

«No adeudar saldos de relaciones de interconexión o acceso previos a nuevas solicitudes de interconexión o acceso».

COMCEL anota que esta obligación puede monitorearse con mecanismos de verificación y certificación del cumplimiento de pagos previos, lo que garantizaría la transparencia y la eficiencia en su implementación.

También señala que el periodo de un año como parámetro para efectos de actualizar el valor de la garantía en las relaciones de acceso e interconexión con base en el tráfico ocurrido en ese tiempo (art. 4.1.7.7.) es excesivo. Ello por cuanto al inicio de una interconexión el tráfico es mucho menor que el que efectivamente se cursa con posterioridad, lo que afecta directamente el valor de la garantía. Por este motivo, **COMCEL** sugiere que se reduzca dicho periodo a 6 meses.

Por otro lado, frente a la propuesta de incluir la posibilidad de que el solicitante del acceso o interconexión exija al otorgante la constitución de garantías, ese operador señala que debe recordarse que la CRC en decisiones previas⁸⁴ ha señalado que no es viable exigir al otorgante de la interconexión la constitución de garantías. Sobre el particular, **COMCEL** señala que no se hizo un análisis de impacto normativo o de precedentes que respalden esta modificación, por lo que no debería incluirse.

COMCEL valora positivamente que el proyecto regulatorio aclare explícitamente la obligación de remunerar la instalación esencial de RAN en sitios aledaños, pues señala que desde la expedición de la Resolución CRC 7285 de 2024, algunos operadores habían dejado de efectuar estos pagos, pese a la imposibilidad técnica de restringir la cobertura únicamente a las áreas solicitadas. Esta precisión normativa es clave dado que la propagación de señales radioeléctricas naturalmente supera los límites administrativos municipales.

Finalmente, **COMCEL** enfatiza que la cobertura de una estación base no puede limitarse sin afectar negativamente la calidad del servicio y la cobertura ofrecida a usuarios en municipios adyacentes. Así, los operadores usualmente diseñan redes para maximizar la cobertura regional desde una estación base, por lo cual restringir su alcance por solicitudes específicas de terceros implicaría afectar seriamente tanto el diseño técnico de la red como la calidad del servicio prestado a los usuarios finales.

ETB

⁸⁴ Resolución CRC 6093 de 2020.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 122 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Sugiere incluir un plazo máximo en el artículo 4.1.2.8. para que la CRC emita su decisión de autorización de suspensión por grave perjuicio, el cual debería ser 15 días hábiles, debido a que esto puede afectar el flujo de efectivo del PRST. De igual manera, y bajo los mismos argumentos, en el artículo 4.1.7.6. sobre autorización de desconexión definitiva por no transferencia de saldos, **ETB** sugiere que se incluya el mismo plazo máximo. Adicionalmente, señala que se debería incluir la siguiente causal de terminación en el artículo 4.1.2.10.:

«4.1.2.10.5. Imposibilidad de materializar o poner en operación la interconexión: Cuando, a pesar de existir un acuerdo de interconexión o una imposición de servidumbre, la interconexión no se haya materializado o no se encuentre operativa».

Lo anterior porque considera que esta causal es esencial para abordar situaciones en las que, a pesar de haber establecido el marco legal o técnico para la interconexión, esta no se concreta por cuestiones técnicas, por razones ajenas a las partes o por la renuencia de una de las partes a acceder a la terminación, pero tampoco operativiza la relación.

Por su parte, en el artículo 4.1.7.7., se sugiere incluir el siguiente texto en el final del segundo párrafo: «salvo que el tráfico cambie y, por ende, su condición de receptor de saldos netos, en este caso deberá constituir la garantía», ya que si el tráfico cambia y hay saldo a favor de otro PRST, quien le adeuda debe constituir garantía.

HABLAME

Manifiesta que no está de acuerdo con eliminar la frase «Prevía autorización de la CRC», de la propuesta de simplificación vía modificación del artículo 4.1.2.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, esto en la terminación de acuerdos de interconexión, ya que permitiría a los PRST finalizar acuerdos sin supervisión regulatoria, lo que conlleva riesgos como desventajas para operadores pequeños, dilatación del acceso al mercado, afectación a los usuarios y desequilibrio en el mercado. Por lo que **HABLAME** recomienda mantener la autorización previa de la CRC para evitar estos problemas.

Además, **HABLAME** considera pertinente con respecto al numeral 4.1.6.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establezca como mínimo dos propuestas de garantía para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo de interconexión, esto es, una garantía líquida y una garantía bancaria, debido al alto costo de las garantías bancarias, especialmente para montos bajos. Por lo tanto, limitarse solo a garantías bancarias puede crear barreras de entrada para nuevos PRST, vulnerando principios de razonabilidad y proporcionalidad. La inclusión de una garantía líquida ofrecería mayor flexibilidad y sería más viable para pequeñas empresas. La modificación propuesta reduciría costos y facilitaría el cumplimiento de los requisitos de garantía, sin comprometer la seguridad jurídica del acuerdo. La propuesta presentada por **HABLAME** es:

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 123 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

«(...)

- a) **Garantía Bancaria:** Emitida por una entidad financiera con reconocimiento legal, asegurando el cumplimiento de las obligaciones.
- b) **Garantía Líquida:** Consistente en la constitución de un depósito en una cuenta fiduciaria o en una cuenta de depósito administrada por una entidad, que podrá ser ejecutado en caso de incumplimiento.

(...)».

De igual manera, **HABLAME** considera pertinente que con respecto al artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, mantener la obligación de levantar actas sobre los temas tratados en las reuniones del CMI y reflejar las posiciones de las partes, cumple con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016 y los principios de documentación y transparencia del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Por ello, se considera que esta condición debe mantenerse en la regulación.

También, **HABLAME** manifiesta que el artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluye aspectos y condiciones que no aplican a todas las relaciones de acceso, uso e interconexión, como las sumas recaudadas y facturadas. Actualmente, las conciliaciones financieras se centran en la liquidación de cargos de acceso y prestación de instalaciones esenciales y servicios adicionales. Por lo anterior, **HABLAME** propone una nueva redacción que sea aplicable a todas las relaciones de acceso, uso e interconexión, así:

«ARTICULO 4.1.7.2. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Los proveedores podrán acordar el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de los saldos netos resultado de la conciliación financiera.

Si no hay acuerdo entre las partes, el proveedor pagador debe realizar la transferencia del saldo neto de la conciliación a favor del Proveedor beneficiario del pago en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la recepción de la respectiva factura, soporte de la conciliación.

Si la transferencia no se efectúa en los plazos previstos, el proveedor responsable del pago debe reconocer al proveedor beneficiario del pago, los respectivos intereses de mora calculados proporcionalmente desde la fecha de vencimiento del pago hasta la fecha efectiva del pago, sobre las sumas dejadas de transferir. El cobro de estos intereses se realizará por parte del proveedor beneficiario del pago por una única vez. Lo anterior, sin perjuicio de las demás acciones de orden sancionatorio que puedan adelantar las entidades de vigilancia, inspección y control con ocasión de posibles incumplimientos».

Adicionalmente, **HABLAME** sugiere que el cálculo del valor de la garantía considere los valores y conceptos a favor de ambas partes para establecer el riesgo real para el PRST que otorga el acceso o

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 124 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

interconexión. Por lo anterior, **HABLAME** propone una nueva redacción del artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

«ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN. Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique.

La renovación de los instrumentos que contengan las garantías deberá realizarse al menos con un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

Para el efecto, las partes deberán definir de común acuerdo la periodicidad y los criterios a ser tenidos en cuenta al momento de determinar el monto a ser garantizado. Ante la falta de acuerdo, esta actualización se realizará anualmente, para lo cual se deberá tener en cuenta las proyecciones de tráfico esperado y el tráfico efectivamente cursado, en ambos sentidos y por los dos proveedores que hacen uso del acceso o la interconexión para el período de un año.

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, como para disminuirlo, según lo determinen las proyecciones de tráfico correspondientes.

Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones que requieran el acceso, uso e interconexión elegir entre los instrumentos que contengan las garantías o el mecanismo de aseguramiento de los pagos para garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor que brinda la interconexión o el acceso que haya sido aprobada por la CRC.

PARÁGRAFO 1. El monto a ser cubierto deberá calcularse teniendo en cuenta la liquidación de los cargos de acceso y la liquidación de las instalaciones esenciales y servicios adicionales que las partes se presten entre sí, considerando los tiempos asociados a los procesos de conciliación pactados entre las partes asociados al periodo de conciliación, tiempo límite de recepción de información, tiempo para la transferencia de saldos, tiempo para la citación y realización del CMI al que se refiere el parágrafo del artículo 4.1.7.6 de la presente resolución y el plazo previsto para que pueda aplicarse la suspensión provisional a la que hace referencia el citado artículo. Con relación a la contabilización de los costos fijos, en adición al plazo anteriormente definido, se deberá considerar un estimativo del tiempo que debe transcurrir para que la CRC autorice la desconexión definitiva de que trata el artículo 4.1.7.6. mencionado.

PARÁGRAFO 2. Dado que en el marco de una relación de interconexión, existe una conciliación financiera en la cual se incluyen el total de los costos e ingresos a favor de cada una de las

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 125 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

partes, logrando el neteo de los valores y conceptos a favor de cada parte, las partes de la relación de interconexión incluirán en el cálculo del valor de la garantía todos los valores y conceptos a su favor para encontrar el valor real de valor a garantizar y de esta manera cubrir el valor del riesgo de ambas partes.

Para las relaciones de interconexión donde se generen cargos de acceso en dos vías, la constitución de la garantía se deberá establecer sobre los saldos netos que resulten de haber agotado los procesos de conciliación».

HABLAME indica que el parágrafo 2 del citado artículo es inaplicable, ya que no es necesario que el PRST solicitante exija una garantía al PRST otorgante. Por lo que se deben considerar los valores a favor de cada parte para calcular el valor neto de la garantía y evitar sobrecostos. Así las cosas, este operador propone eliminar esta obligación, ya que la regulación actual ya cubre el riesgo y la obligación dineraria en caso de no pago.

PTC

De manera general, indica que las modificaciones propuestas por la CRC son favorables y robustecen la aplicación de las normas. Sin embargo, considera que los siguientes temas no fueron tenidos en cuenta:

- Fecha perentoria para la implementación del SIP: Ese operador afirma que la regulación actual no establece una fecha límite de implementación del protocolo de señalización SIP en todos los nodos de los operadores, definido mediante la Resolución CRC 6522 de 2022. Sugiere que «[...] se establezca una fecha límite no superior a un (1) año para la implementación del protocolo SIP y que dicha señalización sea vinculante para todas las relaciones de interconexión».

También recomienda «(...) promover la migración a protocolos SIGTRAN (Señalización SS7 sobre IP) con el fin de hacer un uso más eficiente de los recursos (...) [por lo que en] las disposiciones que regulen el contenido de la OBI se promueva la implementación de este protocolo de señalización y se comprenda que dicha migración mejora la calidad percibida por el usuario y permite hacer un uso más eficiente de la infraestructura».

- Disponibilidad de instalaciones esenciales: Afirma en la medida en que ya no se requiere contar con un DataCenter propio, los costos asociados de acceso para operadores incumbentes al momento de prestar el servicio se convierten en una barrera de acceso. Solicita que se especifiquen «(...) las condiciones técnicas que determina la remuneración por arrendamiento, como mínimo estableciendo la unidad de media por RACK y potencia requerida por los equipos, para que los cobros sean uniformes en todos los operadores cuando se trate de instalaciones esenciales».

Adicionalmente, realiza una serie de comentarios y sugerencias específicas por cada uno de los artículos que la CRC propone simplificar, así:

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 126 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto de los artículos 4.1.2.6. y 4.1.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, expresa su conformidad con la propuesta de ajuste planteada por la Comisión. Indica que facilita la comprensión y aplicación de las normas.

Sobre el artículo 4.1.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, está de acuerdo con flexibilizar la causal de terminación de los acuerdos de interconexión de mutuo acuerdo, sin embargo, advierte que «(...) **resulta inconveniente que la Comisión elimine la partícula "Previa autorización de la CRC"**, ya que la redacción vigente del artículo en comento, obliga a la parte que quiera terminar el acuerdo de interconexión a acudir a la CRC, quien, en uso de sus facultades legales y regulatorias, hará un análisis exhaustivo de la causal invocada y así, de encontrar un argumento debidamente probado, podrá autorizar la terminación del acuerdo de interconexión, obligando a los Prestadores involucrados a tomar las medidas necesarias para garantizar los derechos de los usuarios» (sic).

En relación con el numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** asevera que la propuesta de ajuste planteada por la CRC resulta favorable en la medida en que el solicitante puede optar por constituir una garantía, hacer un pago anticipado o una combinación de las dos. Sin embargo, ese operador señala que la redacción propuesta por la CRC afecta la libertad del solicitante de elegir la modalidad de garantía más favorable pues deja en cabeza del otorgante la facultad de elegir el tipo de garantía, el cual podrá restringir las garantías mediante una actualización de su OBI. Por lo anterior, **PTC** sugiere que en el numeral 4.1.6.2.1. se incluya un literal adicional en el que se consagre la posibilidad de constituir pólizas de seguro u otros mecanismos adecuados para amparar el valor a garantizar. Ahora, en relación con los instrumentos de garantía, solicita que se aclare la diferencia entre pago anticipado como mecanismo de garantía y la transferencia efectiva de saldos como el pago del consumo recurrente por el uso de la interconexión.

Adicionalmente, **PTC** asegura que con la propuesta se excluyen otro tipo de garantías como las pólizas de seguro. Así, considera que el operador que deba otorgar la garantía debería tener la facultad de elegir de qué manera va a garantizar sus obligaciones; de otro modo, se afecta la capacidad de competir del solicitante de la interconexión pues su flujo de caja se puede ver afectado por tener que cumplir con la garantía exigida unilateralmente por el otorgante de la interconexión. En tal sentido, **PTC** señala que existen otros instrumentos de garantía que amparan las obligaciones de la interconexión en forma similar a las garantías bancarias o al pago anticipado, por lo que no existe una razón que impida a los proveedores incluir en su OBI otros tipos de garantía.

Por otro lado, **PTC** afirma que según la modificación propuesta al artículo 4.1.7.7., en aquellos casos en los que el otorgante de la interconexión deba constituir garantías, este sí podrá elegir entre las distintas formas de garantía, lo que iría en contra del principio de igualdad pues el solicitante de la interconexión no tendría esta prerrogativa.

Respecto del artículo 4.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** considera inconveniente eliminar la obligatoriedad de levantar las actas del CMI dada la relevancia que tiene en la relación de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 127 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

interconexión, específicamente por las siguientes razones: (i) permite la trazabilidad de los temas tratados en el CMI, por lo que posibilita tanto a las partes como al regulador tener una visión integral y detallada de la relación comercial; (ii) son un mecanismo de formalización de compromisos fijados por las partes; y (iii) puede constituirse como prueba documental en el trámite de solución de controversias.

Sobre el artículo 4.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, recomiendan que, en concordancia con la legislación tributaria, se ajuste la redacción propuesta en el sentido de que expresamente establezca que para que una suma dejada de transferir genere intereses de mora, debe contar con la formalidad propia del proceso de facturación que corresponda según la regulación tributaria.

En relación con el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por un lado, consideran favorable la propuesta de la CRC debido a que cumple con el objetivo de la norma, responde a las finalidades del proceso de simplificación y se configura en una herramienta efectiva para que el proveedor realice la transferencia de los saldos y se salvaguarden los derechos de los usuarios.

En todo caso, **PTC** solicita que se precise el alcance que la CRC le otorga al concepto «terminación», ya que pareciera usarse como sinónimo de «desconexión». Para este operador, ambos términos pueden tener efectos distintos en su implementación debido a que «(...) una terminación de una interconexión no es reversible, al paso que la desconexión, sí podría serlo (...)» (sic).

Por otra parte, específicamente sobre el párrafo del mismo artículo, **PTC** solicita que los elementos propuestos incluyan elementos objetivos pues asegura que el apartado «(...) ante la falta de colaboración en la constatación de las condiciones de la transferencia de los saldos, el proveedor afectado podrá aplicar (...)» implica un componente de subjetividad, motivo por el que sugiere entonces incluir en la norma la referencia a documentos, soportes o cualquier otro elemento que pueda ser objeto de una valoración probatoria adecuada.

Sobre el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** considera que es necesario incluir la posibilidad de que el solicitante de la interconexión, en los casos en los que sea receptor de los saldos netos, no tenga la obligación de constituir una garantía, sino que, por el contrario, en esos casos, sea dicho operador el que tenga la prerrogativa de exigir la constitución de garantías al otorgante de la interconexión.

Respecto del artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **PTC** solicita que se incluyan obligaciones a cargo de los PCA e IT consistentes en proveer acceso directo a su contenido cuando lo solicite un PRST y en establecer una responsabilidad de prevención y vigilancia sobre fraudes y conductas delictivas utilizando su contenido. En ese sentido, ese operador considera que la posibilidad de que los usuarios de un PRST soliciten poder acceder a los contenidos específicos de un PCA o IT, podría incidir en la preferencia por uno u otro PRST.

En relación con el artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, considera un acierto que la regulación incluya la obligación en cabeza del PRV de prestar el servicio únicamente en la zona

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 128 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

geográfica solicitada por el Proveedor de la Red de Origen (PRO). Por esta razón **PTC** afirma que «(...) resulta fundamental que el PRO demuestre razonablemente la imposibilidad técnica de limitar la cobertura del RAN».

En tal sentido, **PTC** solicita que se modifique el artículo 4.7.2.2. que contiene las obligaciones del proveedor de la red visitada (PRV), para incluir el deber de entregar información detallada a «nivel de Celda o Cell ID» en relación con el tráfico de voz, SMS y datos cursado por usuarios que hagan uso del RAN. Con lo anterior, afirma, se facilitaría al PRO el análisis riguroso del tráfico en RAN, considerando factores como cambios en el terreno, morfología, entre otros.

Por las mismas razones, **PTC** sugiere ajustar el artículo 4.7.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre obligaciones del PRO, en el sentido de que el PRO deba remunerar la provisión en zonas alejadas sin hacer referencia a los casos en los que, por razones de orden técnico no se pueda delimitar el RAN a las zonas solicitadas.

RODRIGO MONTUFAR

Frente al numeral 4.2.2.1.16. del artículo 4.2.2.1. sobre obligaciones de los PRSTM respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones, considera que se debe tener en cuenta que los PCA e IT son asignatarios de otros recursos de identificación diferentes a códigos cortos, por lo cual sugiere modificar la redacción de ese numeral para hacer referencia no a códigos cortos sino, en general, a recursos de identificación.

Sobre el artículo 4.2.2.2. acerca de las obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de los PRST para la provisión de contenidos y aplicaciones, señala que no solamente los PCA pueden proveer contenidos y aplicaciones, sino que también lo hacen los IT. Adicionalmente, indica que la provisión de contenidos y aplicaciones también se hace por medio de llamadas de voz, por lo que sugiere modificar el artículo en mención con esta redacción.

Frente al artículo 4.16.1.1. sobre la obligación de proveer acceso a operadores móviles virtuales, sugiere que se reconozca la situación en la que dos OMR unifican sus redes y, en tal sentido, se permita el acceso del OMV a la red unificada resultante y sin la necesidad de hacer uso de la figura de RAN.

SUMA MÓVIL

Solicita conocer si en el caso de redes unificadas aplicará RAN para los usuarios de los OMV, o si dichos OMV no deberán incurrir en costos adicionales como los tendrían los usuarios de los OMR. Adicionalmente, en caso de que se determine que en redes unificadas procede el cobro por RAN, requiere conocer cuáles serían las obligaciones del PRV y PRO.

TELEFÓNICA

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 129 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p>
	<p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

Propone modificar el numeral 4.16.1.2.1. para que los plazos fijos de 4 meses para suministrar el acceso a la red al OMV puedan ser flexibles. Además, sugiere modificar el numeral 4.16.1.2.3., de manera que los SMS de proveedores de contenidos y plataformas OTT sean gestionados por el propio OMV. También propone modificar el numeral 4.16.1.3.2., incorporando una proyección de tráfico a 36 meses por servicio y usuarios para la evaluación inicial, así como una actualización trimestral del pronóstico del año en curso. Finalmente, en el numeral 4.16.1.3.5., sugiere incluir el pago oportuno de los costos de implementación y los servicios contratados.

Respecto al artículo 4.16.2.1. (Remuneración por el acceso), **TELEFÓNICA** propone que, en caso de falta de acuerdo, rijan los precios regulados o una comisión técnica que los establezca, y se incluya una vigencia a la tarifa regulada.

Frente al artículo 4.16.3.1. (Contenido de la oferta de acceso) se menciona que el plazo de 4 meses es difícil de cumplir.

Frente a la modificación del numeral 4.7.2.2.9. el operador propone que se incluya un párrafo en el cual se precise la entrega de los soportes y análisis técnicos por cada sitio, que permita validar la imposibilidad técnica en la red visitada.

- Propuesta: «Párrafo: En los casos en los que el Proveedor de Red Visitada argumente restricciones técnicas o de disponibilidad, este deberá entregar soportes y análisis técnicos por cada sitio donde se evidencie la restricción, para que la CRC apruebe dicha restricción».

En cuanto a la modificación del artículo 4.7.2.3. el proveedor propone ser más claro en la redacción y especificar que si el PRV no cumple con entregar los análisis técnicos en los sitios donde el PRO le solicitó RAN, el tráfico en zonas aledañas no será cobrado.

- Propuesta: «Párrafo: En caso de que el Proveedor de la Red Visitada no presente dentro de los 15 días siguientes a la solicitud, el soporte técnico que justifique las imposibilidades para atender el servicio únicamente en las zonas solicitadas, el tráfico de sitios aledaños no será cobrado al Proveedor de Red de Origen».

TIGO

Manifiesta que considera adecuada la modificación propuesta al numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. en relación con los instrumentos de garantía siempre y cuando se incorporen aclaraciones adicionales en la resolución definitiva, entre las que propone que el monto de la garantía cubra el tiempo necesario para ejecutar el procedimiento de desconexión por no transferencia oportuna de saldos, como se establece en el artículo 4.1.7.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, ese operador propone que se precise que el valor a prepagar en el literal c) propuesto debe cubrir al menos un mes calendario de servicio, sin perjuicio de acuerdos adicionales entre las partes, lo que en su criterio brindaría mayor claridad y uniformidad en la aplicación de los mecanismos de garantía.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 130 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En el mismo sentido, plantea que en casos donde se combine garantía y anticipo, debe entenderse expresamente que el pago anticipado extingue obligaciones, pero no equivale a la garantía, conforme lo ha reconocido la CRC en decisiones previas sobre sus Ofertas Básicas de Interconexión. Finalmente, en relación con la propuesta de adición del literal c) del subnumeral 10 del 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. propuesta por la CRC, ese operador señala que esta corresponde a una modificación de fondo sobre el régimen de acceso e interconexión contenido en la regulación vigente por lo que no está alineado con el objetivo de este proyecto que es la simplificación normativa.

Por todo lo anterior, **TIGO** propone la siguiente redacción para el subnumeral 10 del numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2:

«10. Los instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo. El monto total a garantizar siempre deberá cubrir, al menos el tiempo requerido para surtir el procedimiento descrito en el artículo 4.1.7.6. Tales instrumentos podrán ser:

- a) La constitución de la garantía;
- b) El pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o
- c) Ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar. El pago anticipado es una forma de extinción de las obligaciones que no puede ser confundida con la garantía en sí misma».

En relación con la modificación propuesta del artículo 4.1.7.1. sobre el Comité Mixto de Interconexión en las relaciones de interconexión o acceso, **TIGO** manifiesta que considera fundamental que se mantenga la obligación de levantar un acta en cada reunión del CMI, dado que temas como el dimensionamiento del acceso o la interconexión aún se abordan en la normativa. En tal sentido, propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 4.1.7.1. COMITE MIXTO DE INTERCONEXIÓN Y/O ACCESO (CMI). En los acuerdos de acceso y/o interconexión, en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, o de fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión, se deberá conformar establecerá la conformación de un CMI. El CMI que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la relación de acceso y/o de interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El CMI estará compuesto paritariamente por representantes de ambos proveedores. En cada reunión del CMI de que trata este artículo, se levantará un acta sobre los temas tratado, las partes podrán hacer uso de herramientas tecnológicas para su desarrollo. Cuando un proveedor convoque al CMI para discutir un determinado requerimiento, este deberá discutirse en el CMI dentro de un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la convocatoria. Si en dicho plazo los proveedores no llegan a un acuerdo directo en el CMI, los proveedores podrán solicitar el inicio de un trámite administrativo de solución de controversias, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.»

Respecto de la modificación propuesta del artículo 4.1.7.2. sobre transferencia de saldos en el marco de las relaciones de acceso e interconexión, **TIGO** manifiesta su acuerdo con el enfoque de la propuesta

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 131 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

y agrega que debería hacerse claridad a que la regla contenida en esa disposición solamente se aplicará en los mercados en los que no esté disponible el esquema *Sender Keeps All*. En todo caso, ese operador propone el siguiente texto para el segundo inciso del artículo en mención:

«Si no hay acuerdo entre las partes, el proveedor que recaude debe realizar las transferencias al proveedor beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato, la servidumbre o las condiciones impuestas por la CRC, para la recepción de la información requerida para facturar a los usuarios».

En relación con la propuesta de modificación del artículo 4.1.7.6. sobre el procedimiento de desconexión ante la no transferencia oportuna de saldos, **TIGO** manifiesta su acuerdo con la propuesta, sin embargo, sugiere que en el título del artículo la palabra «totales» sustituya a la palabra «netos» o que esta se elimine.

Frente a la propuesta de modificación del artículo 4.1.7.7. sobre la obligación de actualización de las garantías, **TIGO** señala que debería hacerse una diferenciación entre las relaciones de acceso o interconexión establecidas y por lo tanto ya cuentan con un historial de tráfico y aquellas que apenas van a establecerse, pues ello permite que los acuerdos de acceso e interconexión se desarrollen de forma más transparente entre los operadores. Así, el operador plantea que el cálculo de la garantía en etapas posteriores debe tener en cuenta tanto el tráfico histórico como las nuevas proyecciones.

En tal sentido, **TIGO** señala que este enfoque mixto que propone —promedio entre tráfico real y proyectado— brinda mayor certidumbre a las partes, balanceando la protección del operador que otorga acceso con el interés del solicitante de minimizar el monto garantizado. Además, resalta que este esquema es flexible, ya que puede aplicarse en cualquier momento cuando se identifiquen desviaciones relevantes respecto al tráfico estimado. En tal sentido, ese operador resalta que esta metodología evitaría tensiones innecesarias y fortalecería la previsibilidad en las relaciones de acceso o interconexión, alineando las expectativas de ambas partes desde la constitución del instrumento de garantía.

Finalmente, respecto al párrafo propuesto por la CRC que exime de constituir garantía al operador receptor de los saldos netos, **TIGO** advierte que esta condición es transitoria y en la práctica puede manipularse para evitar la obligación de constituir garantías. Así, señala que esta medida pone en riesgo patrimonial a una de las partes, deja espacios de desprotección durante transiciones y favorece a un operador específico con el que actualmente existen trámites de solución de controversias sobre el particular. Por lo anterior, **TIGO** solicita eliminar esta adición y, en consecuencia, sugiere la siguiente redacción para el artículo 4.1.7.7:

«ARTÍCULO 4.1.7.7. OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA O MECANISMO PARA ASEGURAR EL PAGO Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN. Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 132 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique, o ambos, cuando opte por un esquema mixto de anticipo complementado con garantía.

La renovación de los instrumentos que contengan las garantías deberá realizarse al menos con un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

Para el efecto, las partes deberán definir de común acuerdo la periodicidad y los criterios a ser tenidos en cuenta al momento de determinar el monto a ser garantizado. Ante la falta de acuerdo, esta actualización se realizará anualmente, para lo cual se deberá tener en cuenta las proyecciones de tráfico esperado para el período de un (1) año, en el caso de relaciones nuevas. Para relaciones en desarrollo que ya cuenten con historial de tráfico, se promediará el tráfico real de los tres (3) meses inmediatamente anteriores al momento de revisión del monto, con el de las proyecciones de los tres (3) primeros meses presentadas por el solicitante.

La actualización a la que hace referencia el presente artículo será tanto para aumentar el monto a garantizar, como para disminuirlo, según lo determinen las proyecciones de tráfico correspondientes.

Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones que requieran el acceso, uso e interconexión elegir entre los instrumentos que contengan las garantías o el mecanismo de aseguramiento de los pagos para garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor que brinda la interconexión o el acceso que haya sido aprobada por la CRC.

PARÁGRAFO 1. El monto a ser cubierto deberá calcularse en lo relacionado con los costos variables y fijos considerando los tiempos asociados a los procesos de conciliación pactados entre las partes asociados al periodo de conciliación, tiempo límite de recepción de información, tiempo para la transferencia de saldos, tiempo para la citación y realización del CMI al que se refiere el parágrafo del artículo 4.1.7.6 de la presente resolución y el plazo previsto para que pueda aplicarse la suspensión provisional a la que hace referencia el citado artículo. Con relación a la contabilización de los costos fijos, en adición al plazo anteriormente definido, se deberá considerar un estimativo del tiempo que debe transcurrir para que la CRC autorice la desconexión definitiva de que trata el artículo 4.1.7.6. mencionado.

PARÁGRAFO 2. En el marco de una relación de interconexión, el solicitante también podrá exigir al otorgante de la interconexión la constitución de garantías para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del acuerdo. En este caso, le corresponde al otorgante de la interconexión elegir entre los siguientes instrumentos para respaldar el pago de las obligaciones derivadas del acuerdo:

- a) Constitución de la garantía;
- b) Pago anticipado o prepago, cuando se haga sobre el valor total a garantizar; o
- c) Ambos, cuando el pago anticipado o prepago se realice sobre un monto menor al valor total de la garantía, caso en el cual se reducirá el monto a garantizar. El pago anticipado es una forma de extinción de las obligaciones que no puede ser confundida con la garantía en sí misma».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 133 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Sobre la propuesta de adición del numeral 4.2.2.2.8. al artículo 4.2.2.2. sobre las obligaciones de los PCA respecto al acceso a las redes para la provisión de contenidos y aplicaciones, **TIGO** expresa estar de acuerdo con la propuesta. Sin embargo, ese operador advierte que la redacción propuesta del nuevo numeral 4.2.2.2.8 puede generar confusión, al interpretarse que un código corto sólo puede habilitarse en una única red móvil. Esto implicaría un riesgo de monopolización del acceso, cuando en realidad la restricción debe entenderse como aplicable únicamente al acceso específico ya establecido entre un PCA/IT y un PRSTM, sin impedir su uso en otras redes donde existan accesos independientes. Por lo anterior, propone la siguiente redacción para el numeral en comento:

«4.2.2.2.8 Abstenerse de solicitar al PRST, de forma directa o a través de los integradores tecnológicos, la habilitación de un código corto que ya se encuentra previamente habilitado en la red de ese PRST»

En relación con la propuesta de modificación del artículo 4.7.2.2. sobre las obligaciones del proveedor de la red visitada (PRV) en la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN), **TIGO** expresa que está de acuerdo con la optimización del artículo 4.7.2.2 y su entrada en vigor, pero manifiesta preocupación por la que considera subjetividad de la disposición al permitir justificar la extensión del RAN con razones técnicas no especificadas. Así, afirma que dicha circunstancia puede llevar a que un PRV imponga cobertura en zonas no solicitadas por el PRO, por lo que propone que, en tales casos, se aplique una tarifa regulada como medida correctiva. No obstante, sugiere retirar este tema del proyecto, ya que actualmente está siendo tratado en conflictos de acceso y su inclusión podría implicar un prejuzgamiento.

En igual sentido, sobre la propuesta de modificación del artículo 4.7.2.3. sobre las obligaciones del proveedor de la red de origen (PRO) en la provisión de RAN, **TIGO** reitera su preocupación por la subjetividad del artículo que permite extender el Roaming Automático Nacional (RAN) por «razones de orden técnicas» sin definir criterios claros. Advierte que esto puede forzar al operador solicitante a aceptar el RAN en zonas no requeridas. Propone que, en tales casos, se aplique una tarifa máxima regulada como medida correctiva por la imposibilidad de limitar técnicamente la cobertura según la solicitud del PRO.

Sobre la propuesta de modificación del artículo 4.16.1.1. sobre la obligación de los Operadores Móviles de Red (OMR) de proveer acceso a Operadores Móviles Virtuales (OMV), **TIGO** afirma que considera adecuada la modificación, siempre que se aclare que el OMV debe remunerar directamente al OMR por el acceso a infraestructura de terceros facilitada a través de relaciones de acceso, uso e interconexión, de forma independiente al acuerdo básico de OMV. Por lo anterior, propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 4.16.1.1. OBLIGACIÓN DE PROVEER ACCESO A OPERADORES MÓVILES VIRTUALES. Los OMR (Operadores Móviles de Red) deberán poner a disposición de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles catalogados como Operadores Móviles Virtuales (OMV) el acceso a sus redes bajo la figura de Operación Móvil Virtual para la prestación de servicios a los usuarios, incluidos voz, SMS, datos y los servicios complementarios inherentes a la red de que disponga, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Capítulo 16 del TÍTULO IV. Para el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 134 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

cumplimiento de la presente obligación podrá usarse la infraestructura propia del OMR y la infraestructura de terceros con quien el OMR tenga relaciones de acceso, uso e interconexión. Para este caso el OMV remunerará de forma particular e independiente del acuerdo básico de OMV aquella infraestructura de terceros a la que acceda como resultado de las relaciones de acceso, uso e interconexión que el OMR le facilite».

En relación con la propuesta de modificación del artículo 4.16.1.3 sobre las obligaciones de los OMV para el acceso a la red de los OMR, **TIGO** señala que está de acuerdo con la optimización normativa y su entrada en vigor, pero solicita que la CRC aclare el alcance de las proyecciones de tráfico requeridas, precisando que estas deben incluir no solo el tráfico generado por usuarios humanos, sino también el proveniente de dispositivos M2M e IoT, dada su creciente relevancia. En este sentido, ese operador indica que, aunque el tráfico M2M e IoT consume menos ancho de banda, mantiene sesiones de datos constantes que generan congestión en la red. Por esta razón, considera fundamental que los OMR cuenten con proyecciones completas de ambas fuentes de tráfico, para planificar adecuadamente la capacidad de sus redes y evitar impactos negativos en la interconexión. En tal sentido, propone el siguiente texto para el numeral 4.16.1.3.2. del artículo 4.16.1.3.:

«4.16.1.3.2. Informar las proyecciones de crecimiento de usuarios y tráfico mensual para los primeros doce (12) meses, discriminadas de acuerdo con el servicio y tipos de terminal a ser soportado. Tales proyecciones constituyen un referente para que el OMR identifique las adecuaciones requeridas de su red. Dichas proyecciones serán revisadas por los proveedores como mínimo cada tres (3) meses, para lo cual se tendrá en cuenta en virtud de la participación real del OMV en el mercado, y que le permita al con el fin de que OMR pueda efectuar las adecuaciones en su red, conforme el crecimiento de tráfico del OMV».

En relación con la propuesta de modificación del artículo 4.1.7.4. sobre renuncia a la relación de acceso, uso e interconexión, **TIGO** propone que la terminación de una relación de acceso o interconexión inactiva pueda ser requerida tanto por el operador solicitante como por el que la otorgó. Señala que mantener recursos asignados a una relación no operativa, por falta de voluntad del solicitante para renunciar, contradice el principio de eficiencia que debe regir estas relaciones. Por lo anterior, sugiere la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 4.1.7.4. RENUNCIA O TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN ORIGINADA EN LA IMPOSICIÓN DE UNA SERVIDUMBRE, O EN LA FIJACIÓN DE CONDICIONES DE ACCESO Y/O DE INTERCONEXIÓN O EN UN CONTRATO. Cuando la relación de acceso, uso e interconexión, originada ya sea en la imposición de servidumbre por parte de la CRC o en un contrato celebrado para tal fin no se encuentre operativa, tanto el proveedor que solicitó el acceso o la interconexión como quien la otorga podrá dar por terminada la relación, previa autorización de la CRC, caso en el cual la relación de acceso, uso e interconexión, soportada en un contrato o en una servidumbre dejará de tener efectos. En estos casos, la CRC deberá verificar que la renuncia o la terminación se haga de buena fe, sin que implique abuso del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al otro proveedor y no afecte a los usuarios o al servicio».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 135 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Frente a la propuesta de modificación del artículo 4.1.7.5., sobre prohibición de la desconexión, **TIGO** manifiesta su acuerdo con la optimización de la norma y su entrada en vigor, siempre que se aclare que la desconexión también podrá aplicarse cuando se presenten las tres causales del artículo 4.1.2.6. sobre oposición a la interconexión. En tal sentido, ese operador argumenta que, si estas razones justifican impedir el inicio de una interconexión, con mayor razón deberían permitir su terminación cuando ya está activa y las afectaciones son inmediatas y evidentes. Así, propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 4.1.7.5. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN. Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.

Mientras no se otorgue esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse. En consecuencia, no se podrán limitar, suspender o terminar tales acuerdos, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó esta conducta sea objeto de acciones sancionatorias a cargo de las autoridades de inspección, vigilancia y control correspondientes. Lo anterior sin perjuicio de poder realizar la desconexión del acceso y/o la interconexión cuando la misma esté causando para alguna de las redes:

4.1.7.5.1. Daños.

4.1.7.5.2. Perjuicio o riesgo para los operarios.

4.1.7.5.3. Afectaciones a los servicios prestados a través del acceso o la interconexión.

En este caso, el proveedor que va a realizar la desconexión deberá demostrar fundada y razonablemente ante la CRC que la interconexión está causando alguna de las afectaciones antes descritas y estará obligado a presentar en su argumentación ante la CRC, las alternativas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones, mientras se otorga la autorización de la desconexión. En el mismo sentido, ante la evidencia de la afectación, la CRC deberá dar respuesta dentro de los tres (3) días siguientes al reporte de la afectación».

Frente a la propuesta de modificación del artículo 4.10.1.6 sobre las solicitudes de acceso y uso de infraestructura elegible, **TIGO** manifiesta su apoyo a la propuesta de optimización y su entrada en vigor, pero enfatiza que además de legalizar el uso de la infraestructura, debería reconocerse su uso previo. En este sentido, señala que esto es clave para asegurar la seguridad jurídica y respetar los principios de confianza legítima y buena fe, dado que dicha infraestructura ha estado operativa, generando inversión y contribuyendo a la conectividad, motivo por el que propone la siguiente redacción del párrafo 3 propuesto por la CRC:

«PARÁGRAFO 3. En aquellos casos en que un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones haya accedido y se encuentre utilizando la infraestructura elegible de otro proveedor, este último podrá solicitarle al primero la formalización de la relación de acceso y uso. Esta solicitud deberá contener como mínimo la información a que hacen referencia los numerales 1, 2, 3 y 6 en lo relacionado con la infraestructura elegible que se está utilizando y con los elementos instalados en dicha infraestructura, y de todas maneras, la formalización incluirá el pago del retroactivo por el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 136 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

uso de la infraestructura durante el período previo a esa formalización por el tiempo que de manera debidamente sustentada se demuestre».

RESPUESTA CRC

Teniendo en cuenta que los comentarios sobre las medidas relacionadas con el Régimen de Acceso, Uso e Interconexión tratan diversos asuntos, a continuación, se presentarán las respuestas a los comentarios recibidos clasificadas de conformidad con los temas particulares sobre los que trata cada comentario:

- **Sobre los comentarios asociados a la terminación de la interconexión**

De acuerdo con el planteamiento de **COMCEL** respecto a que se debería definir el concepto de «grave perjuicio a la red» e «incumplimiento de requisitos técnicos de interconexión» del artículo 4.1.2.8. para efectos de dar por terminada la interconexión, esta Comisión considera necesario señalar que la concreción de estos conceptos dependerá en cada caso de las circunstancias particulares de cada evento específico, motivo por el que no se considera viable incluir estas definiciones en la regulación general, pues con ello se correría el riesgo de que no se incluyeran situaciones semejantes que ameriten el mismo tratamiento.

Anotado lo anterior, es pertinente aclarar, a título ilustrativo, que el «grave perjuicio a la red» se refiere generalmente a cualquier afectación crítica o daño significativo que comprometa la capacidad del proveedor para ofrecer servicios de calidad, así como la estabilidad, disponibilidad, seguridad o integridad de la red, ocasionada por la interconexión directa o indirecta, y que se puede presentar, entre otros, en escenarios tales como:

- Interrupción significativa de servicios: Fallas generalizadas que impiden la continuidad del servicio o que afecten la prestación de servicios a los usuarios finales, tales como congestión severa, caídas de red o pérdida total o pérdida parcial de la conectividad.
- Afectación a la infraestructura crítica: Daño o sobrecarga en equipos esenciales (como conmutadores, enrutadores o enlaces de interconexión) que ponga en riesgo el funcionamiento continuo de la red.
- Riesgos de seguridad o integridad: Introducción de tráfico malicioso, bucles de señalización, tráfico fraudulento o acciones que pongan en riesgo la confidencialidad, disponibilidad o autenticidad de las comunicaciones, vulnerabilidades que pueden ser explotadas para ataques cibernéticos.
- Incumplimiento de parámetros técnicos establecidos: Generación de tráfico fuera de los límites de capacidad acordados, uso de protocolos incompatibles o no autorizados que afecten la interoperabilidad. Además, la degradación de la calidad con reducción en la velocidad o calidad de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 137 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

la conexión. Así mismo, sobrecarga de la red en el uso excesivo de recursos que disminuye la capacidad operativa.

Por otro lado, el «incumplimiento de requisitos técnicos de interconexión» generalmente hace referencia a aquellas situaciones en las que un proveedor no cumple con las especificaciones técnicas que deben cumplir las instalaciones y equipos para conectarse a la red, asegurando la compatibilidad de equipos, esto es que los equipos sean compatibles con la red existente. De igual manera, también se evidencia cuando no se implementan las especificaciones pactadas en los acuerdos de interconexión o en la regulación vigente, en cuanto a protocolos de señalización, enrutamiento o sincronización de la red; o cuando no se cumple con los niveles de calidad de servicio exigidos para la interconexión (velocidad de descarga, velocidad de carga, latencia, tasa de pérdida de paquetes, jitter, y otros); o cuando no se atienden los requerimientos técnicos necesarios para garantizar una operación segura y coordinada, como el uso de enlaces redundantes, alarmas, sistemas de monitoreo o gestión de fallas.

Anotado lo anterior, es preciso indicar que la ocurrencia del supuesto de hecho que contemplan las expresiones antes indicadas y su consagración en la regulación general derivará en un efecto útil siempre y cuando su configuración sea debidamente acreditada por parte de quien la alega, pues resulta insuficiente solamente invocar su materialización si ello no se acompaña de su demostración, especialmente en el marco del desarrollo de un trámite administrativo de autorización de desconexión ante la CRC.

Por su parte, en relación con la propuesta de **ETB** en la que solicita establecer un plazo máximo para que la CRC emita su decisión sobre la suspensión o terminación de la interconexión, no se acoge la propuesta de establecer un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la decisión de la CRC en los artículos 4.1.2.8. y 4.1.7.6. en tanto que su incorporación requiere un análisis técnico y metodológico que excede el alcance del presente proyecto de simplificación. La inclusión de un término perentorio implica considerar diversos factores como la naturaleza técnica y jurídica de cada caso, así como la complejidad de las relaciones de interconexión involucradas. Este tipo de análisis de fondo, así como la medición real de los tiempos institucionales requeridos para su desarrollo, no hacen parte del alcance de este proyecto.

Por tanto, sin desconocer la validez de la preocupación planteada por **ETB**, se precisa que la definición de plazos regulatorios requiere un estudio específico de impacto técnico, jurídico y operativo, que debe abordarse en un escenario distinto, mediante un análisis regulatorio más profundo y enfocado en los procedimientos administrativos de la Comisión. Adicionalmente, es importante resaltar que en este tipo de actuaciones puede llegar a ser necesario el decreto y la práctica de pruebas, circunstancia que implicaría tiempos adicionales que resultan de difícil predicción. En consecuencia, no se acoge la propuesta de la **ETB** en el marco del presente proceso de simplificación. En todo caso, se debe recordar que la Comisión está obligada a dar estricto cumplimiento a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) en materia de atención de peticiones, que establece los principios, plazos y procedimientos para garantizar la eficiencia y transparencia en las actuaciones administrativas. Por todo lo anterior, la propuesta en cuestión desborda los objetivos y el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 138 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

alcance del presente proyecto, razón por la cual esta Comisión considera que la medida sugerida puede ser objeto de análisis en el contexto de un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

Por su parte, no se acoge la propuesta de **ETB** de incluir dentro de las causales señaladas en el artículo 4.1.2.10. la causal de terminación de la interconexión asociada a la imposibilidad de materializar o poner en operación la misma, ya que la situación descrita ya se encuentra reglada en la modificación del artículo 4.1.7.4 mediante la figura de renuncia a la relación de acceso, uso e interconexión, sujeta a autorización previa de la CRC. Este mecanismo permite abordar de forma controlada y con verificación de la buena fe los casos en que la relación no se encuentra operativa, tanto cuando ha sido impuesta por servidumbre como también cuando ha sido establecida mediante un contrato.

En relación con la solicitud de **HABLAME** de mantener «Prevía autorización de la CRC» en todos los casos de terminación de acuerdos de interconexión, así como la advertencia de **PTC** en la que indica que la eliminación de dicha expresión es inconveniente, la Comisión se permite señalar que, para evitar ambigüedades en la interpretación y aplicación del artículo 4.1.2.10. sobre terminación de los acuerdos de acceso o interconexión en los casos distintos al mutuo acuerdo entre las partes, esta Comisión mantendrá la referencia a la «autorización previa de la CRC» en el texto de la norma. Por otro lado, se debe agregar que la nueva redacción del artículo establece que, cuando la terminación de la relación de acceso o interconexión sea de mutuo acuerdo, los operadores deben informar y acreditar dicha circunstancia ante la CRC, presentar medidas para minimizar el impacto en los usuarios y hacerlo con al menos un mes de antelación. En este caso, la terminación se entenderá autorizada con el acuse de recibo de la CRC, salvo que esta solicite información adicional.

Así, se recuerda que la propuesta normativa del artículo 4.1.2.10. ofrece un mecanismo de autorización implícita sujeta a un posible control, simplificando trámites cuando no hay controversias y preservando la facultad de la Comisión para intervenir y evitar efectos negativos, con lo que se mantiene una protección efectiva para usuarios y pequeños operadores, al requerir siempre justificación previa y verificación de condiciones mínimas de afectación.

Sobre la propuesta de **HABLAME** en la que solicita reemplazar las referencias a «sumas recaudadas» y «facturadas» en el artículo 4.1.7.2., proponiendo la expresión «saldos netos de la conciliación financiera» y que se incluyan menciones a la forma en que se deben calcular y cobrar los intereses de mora causados, de manera que la norma aplique de forma general a todas las relaciones de acceso, uso e interconexión, una vez analizada la sugerencia, no se acoge por cuanto el texto propuesto por la CRC para el artículo 4.1.7.2. ya tiene un alcance suficientemente amplio para cubrir tanto la transferencia de sumas recaudadas de usuarios como la liquidación de valores entre operadores mediante facturación directa y ya refiere a los intereses de mora. Este texto garantiza flexibilidad sin restringir su aplicación a un tipo específico de relación de acceso, uso e interconexión, por lo que no es necesario modificar su enfoque.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 139 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En relación con el comentario de **PTC** en el que solicita que se incluya en el artículo 4.1.7.2. que los intereses de mora por la no transferencia de saldos se originen siempre y cuando estos sean facturados en aplicación de la normativa tributaria respectiva, esta Comisión no acoge la solicitud por cuanto dicha precisión se refiere a aspectos específicos de tipo tributario que escapan al ámbito de regulación de esta Comisión, sin perjuicio de la aplicación de la normativa tributaria a la que están sujetos los PRST. En todo caso, se recuerda que las condiciones que gobiernan las relaciones de acceso, uso e interconexión entre los PRST pueden ser fijadas libremente por estos agentes, siempre y cuando no se contraríe la regulación general expedida por esta Comisión.

Frente al comentario de **TIGO** en el que sugiere aclarar dentro del artículo 4.1.7.2. que la regla sobre transferencia de saldos solo aplica en mercados donde no opera el esquema *Sender Keeps All (SKA)*, la Comisión considera innecesaria esa precisión, pues en las relaciones de interconexión regidas por dicho esquema, por definición, no existe obligación de transferir saldos, de modo que la aclaración resultaría redundante.

Por su parte, sobre la sugerencia de **TIGO** de que se precise el momento desde el cual se cuenta el plazo para la transferencia de saldos, para indicar que será a partir de la fecha estipulada contractualmente para la recepción de la información necesaria para facturar a los usuarios, esta Comisión considera adecuada la sugerencia en la medida en que aporta claridad y precisión sobre el sentido del artículo, por lo que se modificará el segundo inciso del texto propuesto del artículo 4.1.7.2. en tal sentido.

En atención a la propuesta de **HABLAME** sobre modificar ese artículo para que haga referencia específicamente a las reglas de conciliación y transferencia de saldos en las relaciones mayoristas en las que existan cargos bidireccionales, esta Comisión considera que dicha sugerencia implica delimitar el ámbito de aplicación de las reglas contenidas en el artículo 4.1.7.2., actualmente aplicables no solo a este tipo de relaciones sino también a relaciones de acceso unidireccionales (por ejemplo, los cargos de acceso para interconexiones de larga distancia), lo que excede el alcance y objetivos del presente proyecto regulatorio de simplificación. Por lo tanto, esta Comisión considera que es necesario desarrollar un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión, con enfoque de simplificación, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

En relación con la sugerencia de **COMCEL** sobre la redacción del artículo 4.1.7.4. en la que propone adicionar como causal para solicitar la renuncia y consecuente terminación de la interconexión el hecho de que la interconexión no esté operativa, no se acoge la propuesta dado que dicho artículo ya contempla expresamente la renuncia a la relación de interconexión que no se encuentre operativa, así como también los presupuestos que se deben verificar en tales casos para proceder con la autorización por parte de la CRC, de modo que no se considera necesario realizar el ajuste solicitado.

Así mismo, en relación con la propuesta de **TIGO** según la cual en el artículo 4.1.7.4. para que, en caso de que la relación de acceso, uso e interconexión no esté operativa, tanto el solicitante como el operador

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 140 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

otorgante puedan pedir a la CRC la autorización para darla por terminada, esta Comisión la acoge. La modificación clarifica esa facultad adicional y mantiene la obligación de la CRC de verificar, en todo caso, el cumplimiento de los requisitos antes de autorizar la terminación.

En atención al comentario de **TIGO** en el que manifiesta que está de acuerdo con la modificación del artículo 4.1.7.5. sobre la prohibición de la desconexión, siempre y cuando se permita la desconexión por las tres causales del artículo 4.1.2.6. sobre oposición a la interconexión, esta Comisión acoge parcialmente la propuesta al considerarla adecuada en la medida en que permite reconocer expresamente en la regulación la posibilidad de solicitar la autorización para la terminación de la relación de acceso, uso e interconexión en caso de daño a la red, perjuicio para los operarios y afectaciones a los servicios prestados por el proveedor otorgante de la interconexión. Por tal motivo, se incluyó en el artículo 4.1.2.10., sobre terminación de los acuerdos de acceso o interconexión, un numeral adicional en relación con dichas circunstancias, que son las mismas contenidas en el artículo 4.1.2.6. sobre oposición a la interconexión, y haciendo referencia a que, en tales casos, el operador que solicite la terminación deberá demostrar fundada y razonablemente en el trámite ante la CRC la existencia de alguna de las referidas afectaciones y proponer alternativas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos de tales actividades, mientras se tramite la autorización de desconexión.

Por otro lado, frente a la propuesta de que dicho trámite sea resuelto por la CRC en un plazo de 3 días, esta Comisión no acoge la sugerencia en la medida en que la inclusión de un término perentorio implica considerar diversos factores como la naturaleza técnica y jurídica de cada caso, así como la complejidad de las relaciones de interconexión involucradas. Este tipo de análisis de fondo, así como la medición real de los tiempos institucionales requeridos para su desarrollo, no hacen parte del alcance de este proyecto. Adicionalmente, es importante resaltar que en este tipo de actuaciones puede llegar a ser necesario el decreto y la práctica de pruebas, circunstancia que implicaría tiempos adicionales que resultan de difícil predicción. En todo caso, se debe recordar que la Comisión está obligada a dar estricto cumplimiento a lo establecido en el CPACA en materia de atención de peticiones, que establece los principios, plazos y procedimientos para garantizar la eficiencia y transparencia en las actuaciones administrativas.

Así las cosas, la propuesta en cuestión desborda los objetivos y el alcance del presente proyecto, razón por la cual esta Comisión considera que la medida sugerida puede ser objeto de análisis en el contexto de un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión con enfoque de simplificación, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

En atención a la propuesta de **PTC** acerca de que en el artículo 4.1.7.6. sobre transferencia de saldos se aclaren las expresiones «desconexión» y «terminación», esta Comisión no acoge el comentario debido a que la disposición referida es clara al mencionar las condiciones en las que procederá, por un lado, la desconexión provisional y, por otro lado, la terminación definitiva de la interconexión, que es precisamente lo que solicita ese operador, de modo que no resulta necesario realizar un ajuste en la redacción de esa disposición.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 141 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En igual sentido, sobre la propuesta de **PTC** de señalar en el párrafo de ese artículo la referencia a que la colaboración en la constatación de los saldos por parte de los PRST debería incluir el aporte de documentos y soportes que permitan realizar adecuadamente dicha constatación, esta Comisión no acoge la solicitud en la medida en que, con la disposición actual, está implícito que la colaboración en la constatación de saldos requerirá, según las circunstancias particulares de cada relación de acceso o interconexión, el aporte y utilización de información debidamente soportada, por lo que no es necesario agregar la referencia propuesta por ese operador.

Ahora bien, sobre la sugerencia de **TIGO** consistente en que el título del artículo 4.1.7.6. la palabra «totales» sustituya a la palabra «netos» o que esta se elimine, esta Comisión no acoge la propuesta ya que el actual término «saldos netos» refleja correctamente la práctica de compensación recíproca entre operadores en las relaciones de acceso e interconexión. Aunque en el artículo se menciona «saldos totales provenientes de la remuneración», el valor efectivamente transferido corresponde al saldo neto resultante de la conciliación de cargos entre las partes. Eliminar o cambiar el término «netos» podría inducir a interpretaciones erradas, como el traslado de montos brutos sin reconocimiento de compensaciones, afectando la claridad y coherencia de la norma con las prácticas del sector. En consecuencia, se mantiene la redacción propuesta por esta Comisión.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones sobre oposición a la interconexión**

En relación con la propuesta de **COMCEL** de incluir una nueva obligación de los PRST al artículo 4.2.2.1. consistente en no adeudar saldos como requisito para solicitar nuevos accesos o interconexiones, esta Comisión no acoge el comentario en la medida que la introducción de una disposición en tal sentido en el régimen de acceso, uso e interconexión requeriría la realización de un ejercicio de análisis detallado acerca de la situación problema que se pretende corregir, sumado a la determinación y evaluación de alternativas regulatorias teniendo en cuenta su impacto en la formación de nuevas relaciones de acceso o interconexión y, por lo tanto, en la dinámica de competencia y, por esa vía, en el bienestar de los usuarios. En tal sentido, la propuesta en cuestión desborda los objetivos y el alcance del presente proyecto, razón por la cual esta Comisión considera que la medida sugerida puede ser objeto de análisis en el contexto de un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión con enfoque de simplificación, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta de simplificación que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

Además, la regulación vigente contempla herramientas o mecanismos eficientes y adecuados para asegurar la remuneración entre operadores, como la constitución de garantías, la suspensión de la interconexión por incumplimiento de los acuerdos de acceso, uso e interconexión, y la solución de

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 142 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p>
	<p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

controversias. Por lo tanto, la propuesta de **COMCEL** no se acoge porque no está alineada con el objeto del artículo, ni con los principios de proporcionalidad y simplificación regulatoria.

- **Sobre los comentarios asociados al régimen de garantías en las relaciones de acceso, uso e interconexión**

En atención al comentario de **COMCEL** acerca de reducir la periodicidad de actualización de la garantía en las relaciones de acceso o interconexión, de modo que ya no sea de 1 año sino de 6 meses, es necesario primero aclarar que la periodicidad de 1 año establecida en el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 no es de carácter mandatorio, sino que únicamente se aplicará cuando no exista un acuerdo entre las partes.

Aclarado lo anterior, esta Comisión considera razonable reducir la periodicidad contenida en la regla supletiva dispuesta en el referido artículo, que actualmente es de 1 año, para que de ahora en adelante sea de 6 meses. Lo anterior por cuanto al reducir la frecuencia con la que se debería hacer la actualización, se facilita para los operadores identificar la necesidad de aumentar o disminuir el valor a garantizar, de conformidad con el comportamiento del tráfico, con lo que, a la vez, se mitigan riesgos derivados de variaciones significativas del tráfico que no se vean reflejadas en el valor de la garantía. Por lo anterior, se acoge la propuesta en el sentido de reducir a 6 meses el periodo de actualización del valor a garantizar.

Respecto de los comentarios de **COMCEL** y **HABLAME** sobre la inconveniencia de la propuesta de inclusión en el artículo 4.1.7.7. de la posibilidad de que el solicitante de la interconexión exija la constitución de garantías al otorgante, debe afirmarse que en las relaciones de interconexión existen cargos de acceso mutuos en la medida en que se genera tráfico en dos vías entre las redes interconectadas, por lo que los operadores interconectados asumen las calidades de deudores y acreedores mutuos. Por esta razón, las obligaciones que adquiere el otorgante en favor del solicitante también ameritarían ser garantizadas, por lo que es perfectamente razonable que quien es inicialmente solicitante de la interconexión también pueda exigir la constitución de garantías para amparar las obligaciones a su favor a quien inicialmente actúa como otorgante de la interconexión.

En este caso, entonces, si bien se tiene que la OBI es una oferta dirigida a posibles solicitantes de interconexión, por lo que los instrumentos de garantía allí establecidos, en principio, únicamente estarían dirigidos a esos solicitantes, teniendo en cuenta que también existen obligaciones a cargo del otorgante y en beneficio del solicitante, lo natural es que las garantías a constituir por parte del otorgante de la interconexión deberán seguir los parámetros contenidos en la OBI del solicitante, dentro de los que se encuentra, entre otros, el valor a garantizar, sin perjuicio de lo que las partes puedan negociar y acordar al respecto.

Por lo antes descrito, en el segundo inciso del párrafo 2 del artículo 4.1.7.7. se eliminó de la propuesta de redacción la referencia a que en las relaciones de interconexión en las que se generen cargos de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 143 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

acceso en dos vías la constitución de garantías deberá hacerse sobre el valor resultante de los saldos netos.

En atención al comentario de **PTC** en el que sugiere que se modifique el artículo 4.1.7.7. de modo que el receptor de los saldos netos no esté obligado a constituir garantías, y en concordancia con lo descrito en las respuestas anteriores, se reitera que en la propuesta de modificación de dicho artículo ya se incluye la posibilidad de que el operador que resulte ser el receptor de los saldos netos no tenga la obligación de constituir garantías, mientras dure esa condición.

En el mismo sentido, frente a la propuesta de **ETB** de que se incluya en el referido párrafo 2 la mención a que en los casos en los que la condición de receptor de saldos netos cambie, ese operador sí deberá constituir una garantía, esta Comisión no acoge la sugerencia debido a que la redacción final propuesta para el párrafo en cuestión ya recoge la situación planteada. En efecto, la disposición final señala que, mientras tenga esa condición el receptor neto no deberá constituir garantías, lo que significa que una vez pierda dicha calidad estará en el deber de constituir dichas garantías.

Sobre el comentario de **HABLAME** acerca de que se especifique que en la OBI debería haber mínimo dos opciones de garantía, esta Comisión considera necesario afirmar que la OBI es una oferta dirigida a posibles solicitantes de acceso y/o interconexión, de modo que se facilite la formación de nuevas relaciones. En tal sentido, previo a su publicación, la OBI debe ser aprobada por la CRC, para lo cual se verifica que la oferta presentada por el operador cumpla con los parámetros establecidos en el artículo 4.1.6.2., dentro de los cuales se encuentran los instrumentos de garantía aceptados por el PRST, sin que la regulación especifique los instrumentos que debe o no aceptar el proveedor. Dichos instrumentos de garantía son determinados autónomamente por el PRST que presenta la OBI, con ocasión de lo cual esta Comisión analiza si el tipo de instrumento, sus características y el valor a garantizar cumplen con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, de modo que, por un lado, cumplan con la finalidad de proteger de los riesgos de impago al otorgante del acceso e interconexión y, por otro lado, no se constituyan en una barrera para el solicitante. Dicha valoración se realiza en el marco del análisis de cada una de las OBI presentada por los PRST, de manera que en cada caso se evalúen las particularidades de los instrumentos de garantía incluidos en la OBI.

De este modo, esta Comisión no acoge el comentario pues en el desarrollo del proyecto de simplificación no se considera viable que se especifique, a título de simplificación, qué tipo de instrumentos de garantía podrán incluir los PRST en la OBI. Una medida en tal sentido no podría ser sino el resultado del desarrollo de un proyecto regulatorio adelantado en aplicación de la metodología de AIN, de modo que en tal ejercicio se analizaran en forma completa, y con la información adecuada, las incidencias y el impacto de definir en forma particular las garantías aceptables dentro de la OBI.

Frente al comentario de **PTC** según el cual la propuesta sobre el numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. limita la facultad del solicitante de interconexión de elegir el tipo de garantía a constituir pues el otorgante podría exigir unilateralmente el tipo de garantía y así poner en desventaja al solicitante de la interconexión, esta Comisión considera necesario aclarar que la modificación propuesta no tiene el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 144 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

alcance indicado por ese operador en su comentario. Así, la modificación que se propone está dirigida a aclarar dentro del texto de dicho numeral que, además de poder constituir los instrumentos de garantía contenidos en la OBI del operador otorgante de la interconexión, el solicitante de esta también podría o (i) realizar el pago anticipado de los costos de la interconexión, valor que debería incluir el tiempo estimado para que el otorgante de la interconexión pueda proceder con la desconexión provisional y definitiva en caso de mora; o (ii) realizar el pago anticipado de los costos de la interconexión y, en adición, constituir una garantía por el valor correspondiente al tiempo estimado para proceder con la desconexión provisional y definitiva en caso de mora.

En este sentido, la modificación propuesta, lejos de limitar la libertad del solicitante de la interconexión, que tiene como finalidad fortalecer la posición del solicitante para que, atendiendo a sus necesidades y capacidades, sea él quien escoja la forma que más le convenga para amparar del riesgo de futuros impagos sobre las obligaciones a su cargo y en beneficio del otorgante de la interconexión. De este modo, en la propuesta no se excluye ningún tipo de garantía, pues el solicitante de la interconexión podrá elegir cualquier instrumento de aquellos contenidos en la OBI del otorgante –escenario que ya existía previo a la propuesta regulatoria y sobre el que no se hace ningún cambio– o acudir a las alternativas asociadas al pago anticipado a las que se hace referencia en la propuesta regulatoria.

Sobre el particular es necesario señalar que los instrumentos que el otorgante de la interconexión incluya en su OBI no pueden configurarse en una barrera a la entrada, motivo por el que la CRC, al evaluar la aprobación de las OBI, analiza la razonabilidad y proporcionalidad de los instrumentos de garantía allí incluidos, de modo que, por un lado, cumplan con la finalidad de proteger de los riesgos de impago al otorgante del acceso o interconexión y, por otro lado, no se constituyan en una barrera para el solicitante.

Ahora bien, para efectos de evitar interpretaciones incorrectas sobre el sentido de la propuesta, esta Comisión considera útil ajustar la redacción del numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2., de modo que no quede duda de que el solicitante de la interconexión podrá escoger entre los instrumentos de garantía contenidos en la OBI o utilizar las alternativas asociadas al pago anticipado, de forma que, dentro de estas últimas, el pago anticipado por el valor total que debería garantizarse debe en todo caso incluir el valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que el otorgante pueda proceder con la desconexión provisional y definitiva en caso de impagos.

Frente al comentario de **PTC** según el cual la normativa de garantías debería incluir aquellos eventos en los que el solicitante inicial del acceso y la interconexión resulte ser receptor neto de saldos, esta Comisión aclara que la modificación propuesta al artículo 4.1.7.7. incluye este escenario particular, de modo que el proveedor solicitante no deba constituir garantías mientras tenga la condición de receptor de los saldos netos de la relación de interconexión.

Respecto del comentario de **TIGO** en el que sugiere se elimine de la propuesta de modificación del artículo 4.1.7.7. la posibilidad de que el receptor neto de los saldos se vea exonerado de constituir garantías, esta Comisión no acoge la sugerencia en la medida en que al no haber saldos que proteger

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 145 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

o amparar, no se hace necesario imponer esta carga en el operador que sea receptor de los saldos netos, sin perjuicio de que ello dependerá de que dicha condición persista en el tiempo, de modo que si tal calidad de receptor de saldos netos desaparece, este operador nuevamente deberá constituir las garantías correspondientes. Ahora bien, en relación con la propuesta de ese operador de que, ante la falta de acuerdo sobre la forma en que se debe actualizar el valor de la garantía, se fijen reglas supletivas específicas aplicables, por un lado, a relaciones nuevas y, por otro lado, a las relaciones en curso, de modo que en estas últimas se deba tener en cuenta el tráfico real de los últimos tres (3) meses y el tráfico esperado para los siguientes tres (3) meses, esta Comisión acoge parcialmente la propuesta y, en tal sentido, se ajustó el inciso tercero del artículo 4.1.7.7. para establecer que en los casos en los que ya exista historial de tráfico, la estimación del tráfico esperado para el periodo de un (1) año se deberá tener en cuenta el tráfico efectivamente cursado durante el año anterior.

Por otro lado, respecto del comentario de **TIGO** acerca de que el monto de la garantía debería incluir el valor correspondiente al tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento de desconexión definitiva por la no transferencia oportuna de saldos, es necesario afirmar que, a título de simplificación, dicha inclusión resulta viable en la medida en que con ella se optimiza la disposición en cuestión al aclarar que el valor pagado en forma anticipada deberá contemplar, además, los tiempos a que se hace referencia en el párrafo del artículo 4.1.7.7.

Por lo anterior, en la redacción propuesta del numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2. para las alternativas asociadas al pago anticipado o prepago, se aclaró que el tiempo necesario para proceder con la desconexión provisional y la desconexión definitiva deberá tenerse en cuenta, ya sea dentro de la suma a pagar anticipadamente cuando el solicitante elige únicamente esta alternativa o en la garantía que sirve de complemento del pago anticipado. Por otro lado, frente al comentario de **TIGO** acerca de que se precise que el pago anticipado debe cubrir al menos un mes del servicio, esta Comisión considera que no es necesario incluir tal aclaración, en la medida en que el pago anticipado, por definición, incluye el pago de las obligaciones derivadas del acuerdo de acceso o interconexión, por lo que incluir la referencia solicitada resultaría redundante y podría generar ambigüedades adicionales en la lectura y aplicación de la norma.

Respecto del comentario de **TIGO** sobre que en los casos en los que se combine pago anticipado con garantía se aclare que el pago anticipado extingue las obligaciones derivadas del acuerdo de acceso o interconexión pero que no equivale a la garantía, se debe señalar que el texto de dicha alternativa se aclaró en el sentido de señalar que la garantía a constituir como un complemento del pago anticipado tiene como finalidad cubrir el valor correspondiente al tiempo estimado necesario para que el otorgante del acceso o interconexión pueda tramitar los procedimientos de desconexión provisional y definitiva.

Finalmente, en atención al comentario de **TIGO** acerca de que la alternativa para amparar las obligaciones derivadas del acuerdo de acceso y/o interconexión consistente en la combinación de pago anticipado y garantías corresponde a una modificación de fondo que excede el alcance del proyecto de simplificación, se debe indicar que la referencia a dicha alternativa se incluyó a título de aclaración para optimizar lo dispuesto en el numeral 4.1.6.2.1. del artículo 4.1.6.2., pues, en la práctica, ese es el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 146 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

entendimiento que la CRC le ha dado a dicha disposición al momento de analizar y aprobar las OBI presentadas por los operadores, de modo que no se está introduciendo una medida regulatoria sustancial nueva.

- **Sobre los comentarios asociados a la realización del Comité Mixto de Interconexión**

De acuerdo con lo indicado por **HABLAME, PTC y TIGO**, respecto a mantener la obligación de levantar un acta de cada una de las reuniones del CMI, esta Comisión precisa que la propuesta de la modificación del artículo 4.1.7.1. no tenía como finalidad inicial eliminar el acta de las reuniones del CMI, sino aclarar la forma en que se debería contar el término para el agotamiento del plazo de negociación. En tal sentido, esta Comisión reconoce la importancia del acta de los CMI para efectos de registrar los eventos en los que los operadores solicitan, negocian y acuerdan aspectos específicos del desarrollo de la relación de interconexión, en particular como escenario de arreglo directo de conflictos. Por lo anterior, se acogió la solicitud y se ajustó la redacción del citado artículo en ese sentido.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones sobre la infraestructura usada en las relaciones de acceso e interconexión**

De acuerdo con el comentario de **PTC** sobre que, por un lado, no se tuvo en cuenta la inclusión de una fecha perentoria para la implementación de SIP y la promoción de la migración a protocolo SIGTRAN; y por el otro, la inclusión de condiciones técnicas mínimas (como unidad por RACK y potencia) para establecer cobros uniformes por uso de instalaciones esenciales, a fin de evitar barreras de acceso derivadas de altos costos; esta Comisión en primer lugar, no acoge los comentarios considerando que, el artículo 29 de la Resolución CRC 6522 de 2022 estableció el 1 de septiembre de 2022 como fecha de entrada de las disposiciones sobre protocolos de señalización usados internamente en la red de cada operador, y el 1 de julio de 2023 como fecha de entrada en vigor de las disposiciones asociadas a la interconexión VoLTE usando SIP, y que, en cuanto a la migración al protocolo SIGTRAN (Signaling Transport), la regulación no podría imponer su uso obligatorio, pues este tipo de decisiones dependen de las necesidades tecnológicas y de mercado de cada operador, de modo que no se considera apropiado imponer de forma generalizada un protocolo específico adicional al SIP.

En segundo lugar, sobre el comentario asociado a los cobros por el uso de centro de datos como instalación esencial, se debe destacar que la regulación reconoce la existencia de instalaciones esenciales y faculta a esta Comisión para definir las reglas para su acceso, sin embargo, a la fecha, los centros de datos no han sido expresamente definidos como instalaciones esenciales por parte de la CRC. Por otro lado, para efectos de determinar parámetros tarifarios uniformes como los sugeridos por **PTC** para la remuneración por arrendamiento de centros de datos, como la «unidad de medida por RACK y potencia requerida por los equipos» se necesitaría primero una intervención regulatoria para diagnosticar y caracterizar situaciones problemáticas asociadas al asunto en cuestión y, en tal sentido, identificar y valorar posibles alternativas regulatorias considerando la solicitud de **PTC**, lo que excede los objetivos y el alcance de este proyecto. En consecuencia, no se puede acoger la propuesta de **PTC** en el marco del presente proceso de simplificación.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 147 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

En relación con el comentario de **TIGO** sobre el artículo 4.10.1.6. en materia de solicitudes de acceso y uso, en el que manifiesta su apoyo a la modificación propuesta por la Comisión sobre el uso de infraestructura elegible y, adicionalmente, propone que se reconozca expresamente el uso previo de la infraestructura y se incluya el pago retroactivo como parte obligatoria de la formalización, esta Comisión no acoge la propuesta del operador de por cuanto introduce una carga sin considerar las particularidades de cada caso que puede derivar en una barrera al acceso para quienes requieran hacer uso de la infraestructura en cuestión. En todo caso, ello no obsta para que el propietario o quien ejerza control sobre la infraestructura elegible dé curso a las acciones judiciales que correspondan para el debido reconocimiento y ejecución de posibles obligaciones de pago con ocasión del uso de su infraestructura por parte de terceros.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones sobre Roaming Automático Nacional (RAN) y Operación Móvil Virtual**

Acerca del comentario **PTC** en el que propone que se incluya en el artículo 4.7.2.2. sobre obligaciones del proveedor de la red visitada (PRV) en materia de RAN, la entrega de información detallada a «nivel de Celda o Cell ID» para que el (PRO) pueda realizar un análisis riguroso del tráfico en RAN, considerando factores como cambios en el terreno, morfología, entre otros, esta Comisión debe señalar que no es posible acoger la propuesta en cuestión pues excede el nivel de información requerido para el monitoreo efectivo del tráfico en RAN, ya que la información a nivel de estación base con coordenadas geográficas es suficiente para la conciliación y verificación del tráfico. En tal sentido, la identificación de tráfico a nivel de Cell ID implicaría un monitoreo exhaustivo y continuo del tráfico en cada celda, lo que, aunque es técnica y operativamente posible, podría generar costos significativos en términos de recolección y reporte de datos, especialmente en redes con amplia cobertura. Esta circunstancia, en sí misma, evidencia que una medida en tal sentido excede el alcance y los objetivos de este proyecto, en tanto sería necesario desarrollar un proyecto individual en el marco de la aplicación de la metodología de AIN con el propósito de evaluar en forma detallada las alternativas regulatorias con las que se pretenda solucionar el problema que se diagnostique.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión sí consideró viable caracterizar detalladamente la obligación a cargo del PRV de demostrar la imposibilidad de limitar el RAN únicamente a las zonas solicitadas por el PRO contenida en el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, se precisó que, en los casos en que no sea posible adecuar la cobertura en el sentido indicado antes, el PRV deberá informar previamente al PRO los sitios cercanos o aledaños a los sitios solicitados en los que no es posible limitar la cobertura de RAN, además de demostrar fundada y detalladamente ante el PRO, para cada sitio cercano o aledaño, las razones de orden técnico que imposibilitan adecuar la cobertura en la forma solicitada por el PRO.

En este contexto, para garantizar la eficacia material de la modificación aclaratoria la disposición en mención a título de simplificación, se incluyó el deber a cargo del PRV de actuar diligentemente y de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 148 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



buena fe y, en tal sentido, de entregar la información necesaria al PRO para efectos de verificar la imposibilidad de limitar la cobertura del RAN únicamente a las zonas solicitadas.

Ahora bien, en cuanto a la sugerencia de **PTC** en la que propone que en el artículo 4.7.2.3. sobre obligaciones del PRO se detalle la obligación de remunerar el tráfico en áreas aledañas, esta Comisión aclara que la modificación sobre dicha disposición contempla, precisamente, que en caso de que el tráfico en RAN se extienda a áreas aledañas, el PRO debe asumir el costo correspondiente, siempre y cuando el PRV demuestre fundadamente que no es posible limitar la provisión de RAN a los sitios solicitados por el PRO, como se explicó antes

En atención al comentario de **TIGO** en el que manifiesta que existe un amplio margen de subjetividad en las disposiciones que permiten que no se limite la cobertura del RAN por «razones de orden técnico», contenidas en el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. y en el numeral 4.7.2.3.3. del artículo 4.7.2.3., y en el que propone que, en tales casos, se aplique una tarifa regulada o que se retire este tema del proyecto por estar siendo debatido actualmente en conflictos tramitados en la CRC, no se acoge la sugerencia del operador, por cuanto, se reitera, en la modificación final del numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. ya se precisó el deber a cargo del PRV de demostrar fundada y detalladamente los motivos por los que resulta imposible limitar el RAN a los sitios solicitados y de actuar diligentemente al suministrar al PRO toda la información necesaria para verificar tal imposibilidad, lo cual excluye subjetividades y garantiza que toda extensión de cobertura sea técnicamente demostrada y verificable. A este respecto, debe señalarse que la viabilidad de la adecuación de la cobertura del RAN se deberá determinar en cada caso específico, lo que exige que los operadores, en el marco del Comité Mixto de Interconexión o Acceso, como escenario natural para ello, realicen las verificaciones técnicas que resulten necesarias. En estos casos, para determinar la posibilidad de adecuar la cobertura de RAN, se deberán considerar por parte de los operadores las especificidades técnicas y operativas que se puedan ver implicadas y permitan validar el impacto que ello podría tener en el servicio prestado por el PRV a sus propios usuarios, ya sea, por ejemplo, con ocasión del aumento del tráfico de señalización por actualizaciones de ubicación o de señalización por eventos de paginación, entre otros aspectos en los que puede tener incidencia la adecuación.

Por otro lado, se debe señalar que imponer una medida tarifaria como lo propone **TIGO** excede de plano el alcance y objetivos del presente proyecto de simplificación. Ahora, en relación con la posible existencia de trámites de controversias en curso sobre esta materia, se debe indicar que ello no justifica su exclusión del proyecto, ya que el diseño y construcción de proyectos regulatorios no conlleva un prejuizamiento, sobre todo si se tiene en cuenta que, como en este caso, se trata de medidas que atienden a criterios de simplificación y que no crean nuevas cargas para los operadores; de otro modo, resultaría imposible para esta Comisión desarrollar su función como órgano regulador sobre materias en relación con las cuales exista un trámite de solución de controversias en curso.

Frente a la propuesta de **TELEFÓNICA** de adicionar un párrafo al numeral 4.7.2.2.9., sobre obligaciones del PRV, para que entregue los soportes y análisis técnicos por cada sitio donde alegue restricciones técnicas que imposibilitan limitar la cobertura de RAN y que la CRC apruebe dicha

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 149 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

restricción, se precisa que la modificación final ya exige, para cada caso específico, una demostración fundada y detallada de las restricciones técnicas o de disponibilidad que impidan limitar la cobertura a las zonas solicitadas, además del deber de presentar la información necesaria para validar la alegada imposibilidad. Ahora bien, establecer que cada restricción alegada por el PRV deba ser aprobada previamente por la CRC implicaría una carga regulatoria adicional que podría retrasar los procesos de implementación del RAN y generaría ineficiencias operativas. A lo anterior se debe agregar que la facultad de solución de controversias establecida en el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 a cargo de la Comisión tiene como propósito, precisamente, resolver aspectos en conflicto que existan entre los operadores, siempre y cuando estén asociados con la regulación general expedida por la CRC, de modo que cualquier diferencia en relación con la interpretación del contenido de la obligación regulatoria establecida en el numeral 4.7.2.2.9. del artículo 4.7.2.2. podría ser ventilado a instancias de la Comisión.

Sobre la propuesta de **TELEFÓNICA** de incluir un párrafo al artículo 4.7.2.3., sobre obligaciones del PRO, que establezca que, si el PRV no entrega los análisis técnicos que soportan la imposibilidad de limitar la cobertura de RAN a las zonas solicitadas por el PRO en un plazo de 15 días, el PRO no tenga que remunerar el tráfico en RAN en zonas aledañas a las solicitadas, esta Comisión no acoge la propuesta de **TELEFÓNICA** teniendo en cuenta que la modificación del numeral 4.7.2.3.3. del artículo 4.7.2.3. tuvo como propósito establecer las reglas aplicables en los casos en los que no se pudiera limitar el RAN a las zonas solicitadas, sin que ello sea óbice para que el RAN suministrado en zonas aledañas no deba ser remunerado. En efecto, tal y como se advirtió desde el documento de respuesta a comentarios que acompañó la Resolución CRC 7285 de 2024, en los casos en los que no sea posible adecuar la cobertura del RAN, el PRO, que es quien se beneficia del RAN provisto por el PRV para prestar sus propios servicios, debe remunerar dicho acceso al PRV, pues lo contrario implicaría una carga desproporcionada e injustificada para el PRV. En todo caso, debe recordarse que el numeral 3 del artículo 2 consagra el principio de uso eficiente de la infraestructura, según el cual siempre se debe remunerar el uso de infraestructura a costos de oportunidad, por lo que no es viable exonerar al PRO del pago por el acceso a la instalación esencial de RAN. Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión encuentra pertinente informar que lo relacionado con la remuneración por el acceso a la instalación esencial de RAN será uno de los aspectos a abordar en el proyecto regulatorio sobre esquemas de remuneración mayorista de redes móviles incluido en la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026, por lo que la identificación de un problema específico asociado a la remuneración del RAN provisto en zonas cercanas o aledañas será objeto de análisis en dicha iniciativa regulatoria.

En relación con la propuesta de **RODRIGO MONTUFAR** en la que solicita que en el artículo 4.16.1.1. se incluya la obligación para los OMR de brindar acceso a sus OMV no solo a su infraestructura propia, sino también a la «red unificada» que resulte de haber integrado su red con la de otro OMR, sin que sea necesario hacer uso de RAN, no se acoge la solicitud en la medida en que la redacción propuesta por esta Comisión ya permite el uso de infraestructura de terceros con los que el OMR tenga relaciones de acceso, uso o interconexión, por lo que no es necesario modificar el citado artículo.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 150 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Respecto del comentario de **SUMA** en el que solicita se aclare si en redes unificadas se aplicará RAN para los usuarios de los OMV y si estos deberán incurrir en costos adicionales como los usuarios de los OMR, al respecto no se acoge la solicitud de **SUMA** en la medida en que si dos redes se integran, el acceso que un OMV tenga a dicha red implica que los usuarios acceden y usan dicha red sin necesidad de incurrir en costos adicionales por la provisión de RAN pues evidentemente esta figura no aplicaría en estos casos dado que se trata de una sola red. En consecuencia, las obligaciones del PRV y del PRO solo aplican en relaciones de acceso a RAN entre OMR. Teniendo en cuenta lo anterior, la redacción del artículo 4.16.1.1. propuesto por la CRC ya permite que el OMV se beneficie de la infraestructura de terceros con quienes el OMR tenga relaciones de acceso, uso e interconexión.

En atención a la propuesta de **TIGO** de incluir en el artículo 4.16.1.1. que el OMV deba pagar de forma particular e independiente al OMR por la infraestructura de terceros utilizada para prestar el servicio, esta Comisión no acoge la propuesta, ya que contradice el modelo regulatorio vigente, que establece una única relación contractual y operativa entre el OMV y su OMR, que le permite acceder a la infraestructura de terceros con quien el OMR tenga acuerdos, todo lo cual se entiende remunerado en el valor que el OMV le paga al OMR. Por lo anterior, no resulta viable exigir que realicen pagos diferentes a los que corresponden por el acceso para la operación móvil virtual, ya que contradice la lógica del esquema regulado y podría, incluso, llegar a generar barreras adicionales de entrada.

Frente al comentario de **TELEFÓNICA** en el que propone modificar los numerales 4.16.1.2.1. y 4.16.1.2.3. del artículo 4.16.1.2. sobre obligaciones del OMR bajo la figura de la operación móvil virtual, de modo que el plazo para otorgar el acceso no sea fijo sino flexible para permitir que los OMV gestionen directamente los SMS de terceros, la Comisión no acoge las propuestas de **TELEFÓNICA**, toda vez que el plazo fijo de 4 meses establecido en el numeral 4.16.1.2.1. es una medida necesaria para garantizar certeza, oportunidad y no discriminación en el acceso de los OMV a la red del OMR. Hacer este plazo flexible podría debilitar los incentivos para la competencia y facilitar dilaciones injustificadas. En cuanto a la propuesta sobre la gestión directa de SMS de terceros por parte de los OMV, debe indicarse que ello podría exceder su capacidad operativa, dependiendo del tipo de OMV de que se trate, dado que el grado de dependencia directa del OMR puede variar según el tipo de operación virtual. Por esta razón, la inclusión de una medida como la solicitada debe ser analizada integralmente pues comportaría una modificación estructural del régimen que actualmente gobierna el modelo de OMV, lo cual excede el alcance del presente proyecto de simplificación regulatoria.

A su vez, en relación con el comentario de **TELEFÓNICA** en el que plantea que se debe incluir en el numeral 4.16.1.3.2. del artículo 4.16.1.3., sobre las obligaciones de los OMV, el deber de informar las proyecciones de tráfico a 36 meses y de actualizar trimestralmente el pronóstico correspondiente al año, la Comisión no acoge la sugerencia ya que el numeral 4.16.1.3.2. propuesto por la CRC ya establece un marco equilibrado con proyecciones a 12 meses y revisiones trimestrales basadas en la participación real del OMV en el mercado. Exigir proyecciones a 36 meses impondría una carga excesiva a los OMV, y no ofrecería información precisa del tráfico futuro. Por lo anterior, una modificación como la sugerida excede el alcance del presente proyecto de simplificación, ya que requeriría primero un análisis de fondo aplicando la metodología de AIN. Esta circunstancia evidencia que una medida en tal sentido supera los

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 151 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



objetivos y el alcance de este proyecto de simplificación regulatoria. Por lo tanto, es necesario desarrollar un proyecto individual en el marco de la metodología de AIN para evaluar detalladamente las alternativas regulatorias que puedan solucionar el problema diagnosticado. Por lo anterior, esta Comisión considera necesario desarrollar un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión con enfoque de simplificación, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta de simplificación que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

En atención a la propuesta de **TELEFÓNICA** de modificar el numeral 4.16.1.3.5. del artículo 4.16.1.3., sobre obligaciones del OMV, para que se incluya expresamente la obligación de pagar, además del acceso a la red móvil, los costos de implementación, los servicios contratados y los derivados de la evolución tecnológica y regulatoria, no se acoge la propuesta, toda vez que la redacción vigente establece con suficiencia la obligación del OMV de pagar de manera oportuna los valores correspondientes al acceso y los servicios contratados, lo que incluye, por definición los costos necesarios para la implementación del acceso para la operación móvil virtual.

Ahora bien, frente al comentario de **TIGO** en el que solicita que en el numeral 4.16.1.3.2. del artículo 4.16.1.3., sobre obligaciones de los OMV, se aclare que las proyecciones de tráfico del OMV deben incluir no solo el tráfico generado por usuarios humanos, sino también el proveniente de dispositivos M2M e IoT y que se incluyan referencias explícitas a los tipos de terminal a ser soportados, esta Comisión se permite señalar que, si bien se reconoce la importancia de contar con proyecciones que reflejen adecuadamente el crecimiento del tráfico, lo que por supuesto incluye aquel proveniente de dispositivos M2M e IoT, el texto propuesto por la Comisión para el citado numeral ya permite que dicha información se incluya como parte de las proyecciones por servicio, sin necesidad de introducir nuevas categorías asociadas al tipo de terminal. En tal sentido, se resalta que incluir esta distinción conlleva una complejidad adicional que ameritaría el desarrollo de un análisis de impacto completo que permita entender las particularidades técnicas asociadas al tráfico cursado por medio de dispositivos M2M e IoT, lo que excede el alcance del presente proceso de simplificación regulatoria. Sin perjuicio de lo anterior, se debe recordar que los OMV y los OMR pueden abordar y precisar, si así lo consideran, este tipo de aspectos puntuales en los acuerdos que celebren para el acceso a la operación móvil virtual, conforme a su modalidad operativa y comercial. Por lo anterior, no se acepta la solicitud en el entendido que la regulación vigente ya posibilita la inclusión de dicho tráfico para la estimación de proyecciones.

Con respecto a la modificación sugerida al artículo 4.16.2.1., sobre la remuneración por el acceso a la red para OMV, por parte de **TELEFÓNICA** para que ante la falta de acuerdo sobre el valor a remunerar por parte del OMV, se apliquen los valores regulados o se establezca una comisión técnica que determine los precios, y que, además se establezca una vigencia para las tarifas reguladas, la CRC no acoge la modificación propuesta por **TELEFÓNICA** toda vez que la regulación ya contempla que en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, se deberán aplicar los precios establecidos en la regulación general, lo que constituye un mecanismo de protección al fijarse precios máximos que aplican en ausencia de acuerdo entre OMV y OMR, los cuales se actualizan automáticamente de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del Anexo 4.2. del Título de Anexos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 152 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Finalmente, sobre el comentario de **TELEFÓNICA** en el que manifiesta su preocupación por la exigencia del cumplimiento del plazo de 4 meses como término máximo para suministrar el acceso para la operación móvil virtual establecido en el numeral 4.16.1.2.1. del artículo 4.16.1.2., sobre obligaciones del OMR, esta Comisión se permite señalar que el término en cuestión fue definido como un estándar razonable para garantizar el acceso oportuno y evitar prácticas dilatorias y, en esa medida, es de obligatorio cumplimiento. Por lo anterior, ampliar este término es una modificación que excede el alcance del presente proyecto de simplificación, ya que requiere un análisis de fondo aplicando la metodología de AIN para evaluar en detalle la necesidad o no extender este plazo de conformidad con las condiciones operativas que así lo ameriten.

- **Sobre los comentarios asociados a las disposiciones sobre acceso de los PCA e IT a las redes de los PRST**

En atención a la propuesta de **PTC** en la que solicita adicionar dos numerales al artículo 4.2.2.2. sobre obligaciones de los PCA, referentes a incluir, primero, una obligación de acceso directo al contenido cuando lo solicite un PRST y segundo, establecer una responsabilidad de vigilancia sobre fraudes y delitos en el contenido, esta Comisión no acoge las sugerencias por cuanto desbordan el alcance y objetivos del presente proyecto de simplificación. En efecto, esta Comisión considera que las medidas requerirían primero la realización de un ejercicio de análisis detallado acerca de la situación problemática que se pretende corregir, sumado a la determinación y evaluación de alternativas regulatorias teniendo en cuenta su impacto en la formación de nuevas relaciones de acceso o interconexión y, por lo tanto, en la dinámica de competencia y, por esa vía, en el bienestar de los usuarios.

En tal sentido, esta Comisión considera que la medida sugerida puede ser objeto de análisis en el contexto de un proyecto individual sobre el régimen de acceso, uso e interconexión con enfoque de simplificación, motivo por el que esta materia será tenida en cuenta en la hoja de ruta de simplificación que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto. Adicionalmente, es importante resaltar que, en la actualidad los PCA e IT ya están obligados a cumplir con la normativa en materia de seguridad y protección de datos.

Por su parte, **RODRIGO MONTUFAR** propone una nueva redacción para el numeral 4.2.2.1.16. del artículo 4.2.2.1. sobre las obligaciones de los PRSTM respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones, sin embargo, esta Comisión no acoge la propuesta, porque como ya se indicó, el citado artículo regula exclusivamente las obligaciones de los PRST frente al acceso a sus redes móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones vía SMS/USSD, cuyo recurso de identificación específico son los códigos cortos. Por tal razón, mantener la referencia específica a «códigos cortos» asegura la precisión normativa, preserva la coherencia del artículo y evita confusión con otros tipos de recursos de identificación con usos y regulación diferentes.

En relación con el comentario de **RODRIGO MONTUFAR** en el que indica que tanto los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) como los Integradores Tecnológicos (IT) pueden proveer contenidos y aplicaciones a través de SMS, USSD o llamadas de voz, y por tanto solicita que el artículo 4.2.2.2. se

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 153 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

modifique para incluir a los IT como sujetos de obligaciones, y se amplíe el alcance del artículo para cubrir también las llamadas de voz, esta Comisión no puede aceptar la propuesta, ya que esta disposición fue concebida para regular específicamente el acceso a redes móviles por parte de los PCA en el contexto de provisión de contenidos mediante SMS y USSD. Ampliar su alcance a otros medios, como llamadas de voz, desnaturaliza el objeto técnico de la disposición y excede su propósito regulatorio. Así mismo, incluir a los IT como sujetos obligados en este contexto no resulta procedente, dado que su rol es principalmente técnico y sus responsabilidades están contempladas en otras disposiciones, de acuerdo con su rol como facilitadores técnicos y no como proveedores de contenidos y aplicaciones.

Finalmente, **TIGO** manifiesta estar de acuerdo con la adición del numeral 4.2.2.2.8., sobre las obligaciones de los PCA, pero indica que la redacción propuesta por esta Comisión podría interpretarse como que un código corto solo pueda habilitarse en una única red móvil lo cual generaría riesgos de monopolización del acceso, y por lo tanto, propone ajustar el texto para aclarar que la restricción aplica únicamente dentro de la red del mismo PRST. Analizado lo anterior, esta Comisión acogió la propuesta de **TIGO** para ajustar la redacción del numeral 4.2.2.2.8., en la medida en que aclara que la obligación del PCA aplica únicamente respecto a la red del mismo PRST, permitiendo que el código corto sea habilitado en otras redes donde existan relaciones de acceso independientes. Esta precisión es coherente con el principio de neutralidad tecnológica, promueve la libre competencia y evita restricciones innecesarias al acceso, sin comprometer la operación técnica de los PRST.

2.11. Sobre las medidas relacionadas con los reportes periódicos de información y sus formatos

ASOMÓVIL

Propone eliminar los reportes de información que, en lugar de ser útiles para la CRC, se han convertido en una carga adicional para los PRSTM. Además, resalta que el proyecto de Resolución de Comunicaciones se enfoca en ajustar los formatos actuales sin resolver el problema de las cargas administrativas, lo que impide una verdadera simplificación normativa.

ASOTIC

Frente a la modificación del Formato T.1.2, solicita revisar de manera periódica los campos requeridos para determinar si todos son estrictamente necesarios y relevantes, y en dado caso, eliminar o agregar campos solo cuando sea imprescindible. Se sugiere pasar el reporte de 45 días a 90 días esto le daría más tiempo de compilación a los pequeños ISP. Resalta la importancia de una capacitación continua a los ISP para atender las inquietudes frente a los reportes de información y otras inquietudes que se tengan de manera transversal en la regulación, esto haría que los reportes fueran correctos y se evitarían reprocesos en los reportes.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 154 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

COMCEL

Señala que la implementación del Formato T.3.5., adicionado mediante Resolución CRC 7285 de 2025, requirió desarrollos informáticos que recientemente fueron puestos en funcionamiento. Por esta razón, señala que a propuesta contenida en el proyecto de modificar el numeral 7 del formato, «propiedad del sitio» conllevaría nuevos esfuerzos de implementación, debido a que en la propuesta se incluye la necesidad de adicionar el NIT del propietario del sitio.

En tal sentido, **COMCEL** sugiere mantener la forma actual de ese ítem del formato, en el que se diferencia si el sitio es propio o de terceros, y que solo tratándose de sitios propiedad de terceros sea necesario incluir el NIT de ese propietario, con lo que se minimizaría el impacto de la nueva implementación.

Por otro lado, en relación con los numerales 7 y 8 del literal B del formato, **COMCEL** solicita que sea opcional el reporte simultáneo de las dos unidades de medida del espacio en el elemento de infraestructura –metros cuadrados o metros lineales–, pues de otro modo podrían generarse inconsistencias en la información reportada.

COMCEL indica que las modificaciones planteadas al Formato T.4.6, el tiempo de almacenamiento por 6 meses de archivos electrónicos para evidenciar el cumplimiento del deber de implementar mecanismos de participación es desproporcionado, lo que genera una carga operativa excesiva. Sumado a lo anterior, este operador señala que existen alternativas menos costosas y más eficientes para monitorear el cumplimiento de la obligación de implementación de mecanismos de participación, como una certificación o informe de implementación o la posibilidad de que la CRC requiera información específica cuando sea necesario.

Asimismo, afirma que no existe evidencia que justifique la obligación de almacenar los archivos electrónicos. Ese operador señala que no se han identificado problemas en la implementación de los mecanismos de participación por falta de tales archivos, ni tampoco se ha demostrado su necesidad para efectos de la vigilancia del cumplimiento de esa obligación de implementación y, tampoco se han evaluado los costos ni los beneficios.

Finalmente, **COMCEL** señala que, en todo caso, se debería establecer un plazo razonable para la entrega a la CRC del material solicitado, por lo que propone que se fije un término de entre 10 y 15 días hábiles. Ese operador expresa que ese plazo permitiría llevar a cabo las diferentes actividades de recuperación y procesamiento de los archivos almacenados necesarias para atender los requerimientos sobre dichos archivos.

ETB

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 155 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Solicita que se elimine las referencias a red social en el Formato T.4.2. debido a su eliminación como medio de atención y, además, en el Formato T.5.7., se elimine la obligación de reporte para los OMV, debido a que, a hoy aplica a los OMV no tener la posibilidad de programación, por lo que señala que este ejercicio está duplicado con el reporte del operador de red.

Por otra parte, advierte que los cambios propuestos en los reportes de información incrementan la carga regulatoria y los costos de implementación. Por ello, se solicita a la Comisión revisar el alcance de la propuesta y considerar la eliminación de dichos reportes, sustituyéndolos por requerimientos de información puntuales.

Finalmente, **ETB** recomienda reducir la carga regulatoria eliminando los reportes de información periódica y optando por requerimientos específicos, ya que la experiencia ha demostrado que la Comisión suele necesitar información adicional o actualizaciones incluso con la data reportada.

HABLAME

Sugiere revisar la pertinencia de los reportes establecidos en la regulación actual, apoyando la opinión del sector al respecto y es que se ha indicado que muchos de estos reportes no generan valor agregado ni son concluyentes.

MinTIC

El Ministerio (Dirección de Industria) sugiere modificar los formatos P.1.1., P.1.2. y P.3.1. con el objetivo de indicar la cantidad de objetos postales que fueron recibidos dentro del proceso de la cadena de valor de comercio electrónico y movilizadas por ámbito nacional e internacional. Menciona que la información debe ser reportada por los operadores postales habilitados para prestar el servicio de mensajería expresa a nivel nacional y/o en conexión con el exterior, el Operador Postal Oficial, así como por aquellos operadores habilitados que presten la interconexión a otro operador.

Frente a la modificación del Formato T.2.2. menciona que la eliminación el campo «tecnología de acceso» realmente no simplifica el formato, debido a que, por ahora solo quedará para reporte la tecnología 4G, pero a futuro se tendrá que reportar 4G y 5G. Así, la eliminación del campo no representa un proceso de simplificación, debido a que para su eliminación se requieren procesos de desarrollo en los que habrá que incurrir nuevamente a futuro para la inclusión de nuevas tecnologías.

En este formato se solicita corregir el título en el literal C «porcentaje total de llamadas caídas 4G» dado que el formato definido en este literal corresponde al «porcentaje total de intentos de llamadas no exitosos».

Frente a la modificación de los formatos T.1.1., T.1.2. y T.1.3. se sugiere que el umbral de aplicación no sea el número de accesos, esto debido a que el ministerio cuenta con la plataforma CMIC con la cual se puede hacer seguimiento y control a la información reportada por los operadores, con esto se

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 156 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

propone que el umbral de reporte sea un valor determinado por ámbito geográfico según su tamaño o cantidad de usuarios. Esto permitiría tener una mayor visibilidad sobre el servicio prestado en cada uno de los municipios y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Además, se menciona que es importante armonizar los umbrales de reporte a los formatos de indicadores de calidad (Anexo 5.1B), formatos T.2.4. y T.2.5., con la propuesta del proyecto o la propuesta del Ministerio.

NAISP

Frente a la propuesta de modificación del Formato T.1.2., **NAISP** realiza una sugerencia adicional y es incluir un encabezado con la información general del ISP, con el fin de mantener los datos actualizados de su ubicación.

PTC

Advierte que el régimen de reportes de información es un claro ejemplo de que no se hizo un ejercicio de simplificación real, pues, afirma «[...] no se elimina ni un solo reporte de los que contempla la Regulación vigente».

Asegura que la carga administrativa de los reportes de información ha «aumentado significativamente desde el último ejercicio de simplificación regulatoria realizado en 2018», además de las diferentes solicitudes de requerimiento particulares que tanto CRC como MinTIC realizan respecto de datos que, aseguran, incluso ya fueron entregados. Para **PTC** este tipo de prácticas no se alinean con los principios de un marco regulatorio eficiente.

Por lo anterior, propone que, como una gran medida de simplificación, únicamente se mantengan vigentes los reportes periódicos sobre mercados y aquellos que permitan un adecuado monitoreo del sector y análisis de competencia. Todos los demás deberían eliminarse de la regulación y solicitarse cuando la información sea necesaria con el detalle que se requiera.

TELEFÓNICA

Propone unificar los formatos 1.1 (Líneas de servicios móviles) y 1.2 (Líneas en servicio estimadas por municipios) de la Resolución MinTIC 175 de 2021 en un único formato que consolide la información de ambos, ya que reportan la misma cifra de líneas con tráfico, pero el Formato 1.2 la desagrega por municipio. Además, solicita modificar la periodicidad del Formato T.3.5 de trimestral a semestral, con fechas de reporte al 30 de julio y 30 de enero, ya que la información no presenta cambios considerables con frecuencia trimestral.

Solicita también eliminar el Formato T.1.8. debido a su poco uso en comparación con las aplicaciones de mensajería instantánea.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 157 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

TELEFÓNICA además pide la modificación del formato T.2.5. para dar claridad frente a la publicación de las cifras de consulta, por ejemplo, postdata. Y presenta la siguiente propuesta:

«El presente formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos que cuenten con participación de suscriptores de internet fijo superior al 1% de la base nacional (sin incluir el segmento corporativo), de acuerdo con las cifras publicadas por la CRC **en la plataforma Postdata (o aquella que la reemplace)**; así como por la totalidad de proveedores de redes y servicios móviles. Los procedimientos aplicables a las condiciones de disponibilidad están consignados en el ANEXO 5.2-A del TÍTULO DE ANEXOS» (sic).

TELEFÓNICA plantea modificar el Formato T.2.6., de tal manera que se cambie la periodicidad de reporte de 15 a 30 días después del trimestre y eliminar el módulo de afectación de servicio por duplicidad con la API de MinTIC. Aunado a lo anterior, propone que los indicadores de disponibilidad sean solo informativos. En cuanto al artículo 4.12.1.2 sobre los mapas de red, se sugiere cambiar la obligación de reporte trimestral a semestral y eliminar la publicación en la página web, debido a que los cambios son mínimos y no aportan valor al usuario.

TIGO

Solicita revisar detalladamente el régimen actual de reportes periódicos, indicando que muchos de estos no aportan valor real a los análisis regulatorios realizados por la Comisión, pues cuando la CRC requiere información específica, generalmente solicita reportes adicionales, generando cargas administrativas significativas, especialmente si los datos solicitados tienen más de 1 año de antigüedad. Sobre este punto explica que almacenar información durante largos períodos es costoso y técnicamente complejo, implicando altas exigencias económicas, técnicas y operativas que contradicen el objetivo declarado de simplificación regulatoria. En esa línea, ese operador señala que la Resolución 6333 de 2021 limitó a 1 año el periodo durante el cual los operadores deben conservar información usada para reportes periódicos.

En este contexto, **TIGO** recomienda eliminar la obligación de entregar reportes periódicos que no sean esenciales para el monitoreo regular del sector y sugiere reemplazar estos reportes por solicitudes específicas según la necesidad del regulador y para períodos no superiores a 2 años. En tal sentido, este operador también enfatiza la importancia de realizar una revisión integral del marco regulatorio, que incluya todas las obligaciones actuales de reporte y no solo aquellas con formatos específicos.

Adicionalmente, este operador insiste en que la simplificación regulatoria debe armonizarse con otros regímenes de información vigentes, incluyendo los reportes requeridos por el MinTIC mediante resoluciones recientes, como la Resolución 3173 de 2024 y la Resolución 175 de 2021 y manifiesta que los cambios propuestos en el proyecto no logran una simplificación real ni una reducción efectiva de cargas operativas, pues solo modifican periodicidades y formatos, mientras que, en paralelo, otros proyectos regulatorios exigen nuevos reportes altamente complejos con requisitos incluso retroactivos.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 158 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

Finalmente, **TIGO** recomienda adoptar una visión continua de simplificación para evitar futuras desactualizaciones del régimen de reportes, ya que mucha de la información recolectada actualmente no cumple con sus objetivos originales y genera costos operativos innecesarios. Por lo anterior, ese operador enfatiza la necesidad de eliminar reportes periódicos irrelevantes y excesivos y propone reemplazarlos por solicitudes específicas según la necesidad de la CRC para períodos no superiores a dos años, con lo que se reducirían las cargas regulatorias para los operadores a la par que el operador podría acceder a información relevante y oportuna para el desarrollo de sus funciones.

Así mismo, **TIGO** menciona que existen reportes de información requeridos por el MinTIC mediante la Resolución 175 de 2021 que se superponen con los exigidos por la CRC. Específicamente, solicita revisar el Formato 1.1. de la Resolución MinTIC 175 de 2021 de líneas por modalidad de pago, que se replica en el formato T.1.4 de la CRC, y el Formato 2 de tráfico por proveedor, duplicado en el T.1.7., por lo que recomienda que ambas entidades coordinen la estructura y contenido de los reportes, evitando así duplicidades.

Frente a la propuesta de modificación del Formato T.1.1., **TIGO** expresa estar de acuerdo, sin embargo, solicita mantener la expresión «trimestre de medición» en lugar de «trimestre de reporte», ya que el cambio podría generar interpretaciones erróneas sobre el periodo que debe cubrirse en los informes por lo que señala que esta ambigüedad podría afectar la claridad y consistencia en el cumplimiento del reporte.

En relación con la propuesta de modificación del Formato T.3.5., manifiesta su acuerdo en la medida en que alinea el plazo del reporte con el del Formato 3 de la Resolución MinTIC 175 de 2021, ya que este depende de aquel y requiere al menos 30 días para garantizar el inventario. Sin embargo, solicita a la CRC aclarar si en la columna «Propietario del sitio» debe mantenerse la metodología actual usando el valor «0» para sitios propios o si ahora debe indicarse el NIT.

Respecto de la propuesta de modificación del Formato T.4.2., **TIGO** valora positivamente los cambios propuestos al formato por representar una mejora y simplificación. Sin embargo, sugiere incluir en el campo «D Servicio» una opción que permita identificar cuando una queja involucre múltiples servicios, especialmente en casos como errores de facturación o reportes en centrales de riesgo, lo cual facilitaría un mejor seguimiento y mejoraría la experiencia del usuario.

RESPUESTA CRC

Frente a los comentarios presentados por **ASOTIC** de ampliar el plazo de reporte del Formato T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP» de 45 a 90 días calendario después de finalizado el trimestre, esta Comisión informa que no es posible considerar dicha ampliación. Lo anterior, debido a que la información reportada forma parte de los indicadores que deben consolidarse con los demás formatos contenidos en el Régimen de Reportes de Información, los cuales son publicados y reportados

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 159 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



a otros actores del ecosistema digital. Adicionalmente, se añade que esta Comisión definió a la simplificación normativa como un pilar sobre el cual fundamenta su política normativa, por lo que, en ese marco, siempre está dispuesta a considerar la pertinencia, necesidad y relevancia de los campos en sus formatos. Finalmente, la CRC recuerda que, mediante sus medios de contacto, los operadores pueden resolver las dudas que surjan al momento de reportar la información.

En cuanto a las observaciones presentadas por **COMCEL** y **TIGO** respecto a la modificación del Formato T.3.5. «infraestructura pasiva para la provisión de servicios de telecomunicaciones móviles», particularmente en lo relacionado con la parte A «información de ubicación de infraestructura pasiva», es pertinente señalar que las modificaciones propuestas son resultado de las mesas de trabajo desarrolladas en el marco de las revisiones a los reportes realizadas por parte de los PRSTM y la CRC. Así, la concatenación de los campos «propiedad del sitio» y «propietario del sitio en ubicación» da lugar al nuevo campo 7 «propietario del sitio», en el cual se deberá reportar el NIT sin dígito de verificación del propietario del sitio.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que aun cuando la propuesta de simplificación efectuada por la Comisión puede llegar a tener un impacto en su implementación tal como lo menciona **COMCEL**, se encuentra que no dista significativamente a la que sugiere este operador, toda vez que debería agregar la información de su propio NIT en los sitios de su propiedad. Por lo anterior, se considera que este proceso no implicaría un desarrollo de alta complejidad que lleve a un crecimiento significativo en los costos de implementación. Por el contrario, la ausencia de esta información sí llegaría a tener un alto impacto en la calidad, coherencia y consistencia de la información reportada. En consecuencia, no se acoge el comentario de **COMCEL** y se conservará el formato tal como se desarrolló en la propuesta regulatoria.

Respecto a la modificación del literal B «información del uso de infraestructura pasiva de terceros por parte de los PRSTM» esta Comisión aclara que el campo 6 «espacio lineal en torre, mástil o monopolo» corresponde al espacio en metros lineales, y el campo 7 «valor espacio lineal en torre, mástil o monopolo» a la tarifa promedio mensual por dicho espacio. De igual forma, el campo 8 «área en torre, mástil o monopolo» se refiere al área en metros cuadrados y el campo 9 «valor área en torre, mástil o monopolo» a la tarifa promedio mensual correspondiente al área reportada. Así, y tal como se explicó en el documento soporte, el PRSTM podrá reportar en metros lineales el campo 6 o en metros cuadrados el campo 8, de acuerdo con los términos que haya negociado. En ese sentido, la propuesta de simplificación ya se ajusta a lo solicitado por **COMCEL**.

En relación con las observaciones de **TELEFÓNICA** sobre la periodicidad del reporte del Formato T.3.5., esta Comisión acoge la propuesta de cambiar la frecuencia de trimestral a semestral, manteniendo su contenido trimestral. En consecuencia, los reportes deberán presentarse hasta 30 días calendario después de finalizado el semestre.

En cuanto a los comentarios de **COMCEL** sobre las modificaciones al Formato T.4.6. «mecanismos de participación de los televidentes», esta Comisión aclara que la propuesta se realizó bajo el criterio de

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 160 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

evitar la duplicidad normativa en relación con el artículo 15.3.1.4. Por lo tanto, el contenido de la propuesta de simplificación obedece a una reorganización del marco regulatorio vigente, en el cual ya se establece el tiempo de almacenamiento de archivos electrónicos. Ahora bien, frente al comentario de **COMCEL** sobre la revisión del tiempo de almacenamiento, esta Comisión acoge parcialmente la solicitud presentada y reduce el dicho plazo de seis (6) a tres (3) meses. Esto con el objetivo de disminuir los costos en los que incurra el operador, salvaguardando, al mismo tiempo, la capacidad de las autoridades competentes para consultar dicha información de manera oportuna, a efectos de verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el referido artículo 15.3.1.3.

En lo referente a las observaciones de **ETB** sobre la eliminación de red social como medio de atención, se acoge la sugerencia y se incorpora en los formatos T.4.2. «monitoreo de quejas» y T.4.3. «indicadores de quejas y peticiones». Lo anterior para dar coherencia con la propuesta de simplificación de la eliminación del término «red social» del artículo 2.1.25.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en aplicación del criterio de evolución de mercado, toda vez que históricamente las redes sociales no han sido consideradas por los usuarios como un medio eficaz para presentar PQR. En efecto, de acuerdo con el Data Flash 2024-012, únicamente el 1,7% de las PQR presentadas en el segundo semestre de 2023 se realizaron a través de estos medios, lo que demuestra su ineficacia.

Con respecto a la propuesta de **ETB** de la eliminación de la obligación de reporte del Formato T.5.7. «Implementación de enrutamiento de números de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY» esta Comisión acoge la sugerencia, únicamente en el caso en que el OMV no programe efectivamente el enrutamiento. De esta manera incorpora la modificación al formato para evitar duplicidad de reporte de los operadores móviles de red y los operadores móviles virtuales. En todo caso, el no reporte del Formato T.5.7. no exceptúa las obligaciones establecidas en la Sección 4 del Capítulo 7 del Título VI «Numeración de servicios semiautomáticos y especiales de marcación 1XY» de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Frente a los comentarios del **MinTIC**, esta Comisión aclara que las sugerencias para modificar los formatos P.1.1., P.1.2. y P.3.1. con el fin de incorporar la cantidad de objetos postales recibidos dentro del proceso de la cadena de valor de comercio electrónico, serán tenidas en cuenta en la hoja de ruta que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto. Se aclara que dicha solicitud desborda el alcance y los objetivos de este proyecto en la medida en que su análisis requeriría el desarrollo de un proyecto independiente que contemple la aplicación de una metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) de mayor complejidad para estudiar con mayor profundidad las distintas alternativas regulatorias. En particular, dada la naturaleza de la modificación propuesta, su implementación podría representar un incremento significativo en los costos operativos de los proveedores del servicio, especialmente considerando que la CRC no cuenta con evidencia suficiente sobre el impacto que tendría la inclusión de estos objetos postales en la cadena de valor del comercio electrónico sobre la estructura de costos de las empresas.

Frente a la modificación del Formato T.2.2. «indicadores de calidad para el acceso a servicios de voz móvil» esta Comisión acoge el comentario del **MinTIC** y no elimina la columna «tecnología de acceso»

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 161 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



en la parte B y C del formato. Esto con el fin de atender a futuro una posible inclusión de otra tecnología de reporte y evitar un nuevo proceso de diseño por parte de los operadores, que pueda llevar a costos de implementación que no logren ser compensados por la reducción transitoria de los costos de cumplimiento.

Respecto de la solicitud del **MinTIC** de utilizar el CMIC como herramienta para calcular el umbral de reporte del formato unificado T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP», esta Comisión revisó la propuesta y concluyó que no es posible acogerla, dado que el umbral de reporte fue establecido conforme al artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, el cual indica que se deben establecer medidas diferenciales para PRST que cuenten con menos de 30.000 accesos. No obstante, teniendo en cuenta las virtudes con las que cuenta el CMIC, ambas entidades buscarán incluir esta herramienta en los futuros análisis de nuevas iniciativas regulatorias. Como consecuencia de lo anterior, la CRC no acoge la solicitud del **MinTIC** sobre utilizar el CMIC para calcular el umbral de reporte para los formatos T.1.1. y T.1.3., lo anterior aunado al hecho de que estos umbrales se fijaron para guardar coherencia con el del Formato T.1.2.

Por otro lado, al considerar la solicitud de **MinTIC** sobre las especificaciones del Formato T.1.3., la CRC considera necesario acoger dicha solicitud y realizar una modificación que permita estandarizar la oferta de servicios comerciales de datos fijos basados en fibra óptica por parte de los PRST. Lo anterior, con el objetivo de generar una correspondencia entre la oferta comercial y las tecnologías reportadas en el formato T.1.3. «líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados» y el formato T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP».

Así, esta Comisión procede a incluir una sección adicional en el régimen de calidad, en la cual se establecen las condiciones que deberán cumplir los servicios ofertados a los usuarios, con el propósito de que estos puedan ser comercializados como servicios soportados en tecnología de «fibra óptica».

Específicamente, las disposiciones incluidas están orientadas a establecer que, en la comercialización de servicios de internet fijo al público, solo se podrá utilizar la denominación de la tecnología de «fibra óptica» en aquellos casos en los que el servicio del PRST sea prestado a través de una red de fibra óptica cuyo alcance llegue directamente a la ONT (Optical Network Termination) ubicada en el sitio de instalación del servicio del usuario, esto es, correspondiendo con la definición de una arquitectura de red de fibra a la casa (Fiber To The Home o FTTH) de la cual trata la Recomendación UIT-T G.984.1 de 2008⁸⁵.

En cuanto a la solicitud de **MinTIC** de armonizar los criterios de reporte de los formatos T.2.4. «indicadores de calidad para el servicio de datos fijos» y T.2.5. «indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles», esta Comisión decide

⁸⁵ International Telecommunication Union. 2008. ITU-T G.984.1 (03/2008) « Gigabit-capable passive optical networks (GPON): General characteristics». Disponible para consulta en: <file:///D:/Users/carlos.rueda/Downloads/T-REC-G.984.1-200803-I!!PDF-E.pdf>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 162 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

no acoger la propuesta debido a que no es posible unificar los criterios de reporte de los formatos de calidad con el formato de mercados. Lo anterior dado que los umbrales de reporte de calidad para los servicios de datos fijos permiten el reporte para aquellos proveedores que cuenten con una participación de suscriptores de internet fijo superior al 1% de la base nacional sin incluir el segmento corporativo. Esta regla ha permitido que los proveedores excluidos de presentar los reportes de calidad prioricen los recursos en el despliegue de infraestructura, como se puede observar en los resultados de la evaluación de impacto del marco regulatorio 2018-2020.

Respecto a los comentarios de **NAISP** sobre la inclusión de un encabezado con la información general del ISP en el Formato T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP», esta Comisión aclara que, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 12 de la Ley 1978 de 2019, es el MinTIC quien administra el Registro Único de TIC, el cual contiene la información relevante de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Por tanto, no es posible acoger la propuesta de **NAISP**, al resaltar que: (i) los encabezados con información general del ISP no pueden ser vinculados a la estructura del Régimen de Reportes de Información y (ii) es deber de los proveedores actualizar periódicamente la información del Registro TIC en el Ministerio.

En relación con esta solicitud la Comisión consideró importante incluir en el Formato T.1.2. «ingresos, accesos, tarifas y quejas – pequeños ISP» una aclaración frente al no reporte de información en este formato por parte de los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF) y la inclusión del código de vereda únicamente asociado al centro poblado. Esto con el fin de armonizar los reportes de los pequeños proveedores del servicio de internet fijo en el país.

En relación con la solicitud de **TELEFÓNICA** de unificar los formatos 1.1 «líneas de servicios móviles» y 1.2 «líneas en servicio estimadas por municipios» de la Resolución MinTIC 175 de 2021, esta Comisión aclara que, al tratarse de formatos que no forman parte del Régimen de Reportes de Información, no es posible acoger la solicitud, aun cuando se entiende que la información del Formato 1.2 permite obtener la información que se reporta en el formato 1.1 en su totalidad. En consecuencia, la CRC trasladará la solicitud al MinTIC y, como parte de los procesos de articulación que realizan ambas entidades, se creará un espacio de discusión para buscar que a futuro se avance en la efectiva simplificación del marco regulatorio sectorial.

Sobre los comentarios de **TELEFÓNICA** para eliminar el Formato T.1.8. «mensajería de texto (SMS)» tal como se indicó en la sección 2.8, la eliminación no es procedente, ya que este formato constituye un insumo para el análisis del servicio, tanto de forma individual como en el contexto del mercado de servicios móviles. Además, su reporte es anual y no representa una carga administrativa significativa para los operadores.

En relación con la solicitud de **TELEFÓNICA** de clarificar la publicación de cifras que hacen parte del cálculo del 1% de la base nacional la cual activa la obligación de reporte del Formato T.2.5. «indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 163 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



móviles», esta Comisión informa que para no generar confusión en la consulta de información se mantendrá la referencia a Colombia TIC en el párrafo explicativo de los formatos T.2.4. «indicadores de calidad para el servicio de datos fijos» y T.2.5. «indicadores de disponibilidad para los servicios de telecomunicaciones prestados a través de redes fijas y redes móviles», este último no se modificó en esta decisión.

Respecto a la solicitud de modificar el plazo de reporte del formato T.2.6. «indicadores de calidad para el servicio de datos móviles basados en mediciones externas», esta Comisión no acoge la propuesta planteada por **TELEFÓNICA** de ampliar el plazo de reporte de 15 a 30 días calendario después de finalizado el trimestre. Esta decisión busca mantener coherencia con la no ampliación el plazo que se presentó en el proyecto «revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora» el cual introduce un cambio en la forma de monitoreo de los indicadores de datos móviles, que requiere la distribución mensual de las actividades necesarias para su cálculo, la cual contribuye a una mayor eficiencia operativa y evita acumulaciones de información y procesamiento en períodos más amplios. En cuanto a la solicitud de eliminar el módulo de afectación de servicio por duplicidad de la API de MinTIC, esta Comisión le informa que en el mencionado proyecto ya se modifican las condiciones de reporte asociadas al módulo de afectaciones para que estas se encuentren alineadas con la API de MinTIC y de esta forma eliminar la posible duplicidad normativa que se presenta.

Frente a los comentarios de **TELEFÓNICA** sobre la modificación del artículo 4.12.1.2. esta Comisión aclara que, conforme a la Resolución CRC 7714 de 2025, la obligación de reporte cambia de trimestral a semestral y se modifica la publicación del mapa de red en la página web. Ambas disposiciones entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2026. En consecuencia, se señala que la solicitud de **TELEFÓNICA** fue acogida en la mencionada resolución. En cuanto a la publicación de la página web, se explica que con base en esta resolución los proveedores «deberán insertar en su portal, en un lugar visible y de fácil acceso, un botón enlazado a la página web que determine la CRC mediante circular administrativa para publicar los mapas ya tributos de las redes de transporte. Este botón deberá ser ubicado en el home de la página web de cada proveedor».

En relación con el comentario de **TIGO** frente a la duplicidad de los formatos 1.1 «líneas de servicios móviles» de la Resolución MinTIC 175 de 2021 y el T.1.4. «líneas y valores facturados o cobrados de servicios móviles individuales y empaquetados», se aclara que el Formato T.1.4. no tiene la misma estructura que el Formato 1.1 de la Resolución MinTIC 175 de 2021, dado que, por ejemplo, este formato contiene el campo «valor facturado por servicio o paquete de servicios» el cual es parte fundamental del análisis de los servicios móviles empaquetados, por lo tanto, se entiende que ambos formatos son necesarios para realizar los análisis requeridos en el mercado de servicios móviles. En relación con el Formato 2 «tráfico de llamadas de voz y servicios móviles» de la Resolución MinTIC 175 de 2021 y el Formato T.1.7. «tráfico de voz de proveedores de redes y servicios móviles», se aclara que ambos formatos, aunque están relacionados con el tráfico de voz, contienen campos distintos, esto lo reconoce la Resolución MinTIC 175 de 2021, en la inclusión de la nota 1 al mencionar que ambos formatos son complementarios. Así, no es posible acoger la solicitud de **TIGO** de eliminar la duplicidad

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 164 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



de los formatos; no obstante, se aclara que estas consideraciones serán tenidas en cuenta en la hoja de ruta que se elaborará como parte de las actividades finales del proyecto.

Respecto al comentario de **TIGO** del Formato T.1.1. «ingresos», en el sentido de mantener la expresión «trimestre de medición», esta Comisión acoge la solicitud del proveedor para evitar confusiones entre el periodo de reporte y el de medición. Asimismo, en relación con la modificación del Formato T.4.2. «monitoreo de quejas», **TIGO** propone incluir en el campo «Servicio» una tipología que permita identificar cuando una queja involucre múltiples servicios, con el fin de facilitar su seguimiento y mejorar la experiencia del usuario. Esta Comisión acoge la propuesta e incluirá las opciones: 1. múltiples servicios fijos, 2. múltiples servicios móviles y 3. servicios fijos y móviles; para permitir su asociación con las tipologías de quejas ya planteadas en el formato. Adicionalmente, se modifica la expresión «Datos móviles» por «Internet móvil».

Para efectos de claridad se renumera el Formato T.2.7. «Indicador de disponibilidad del servicio mayorista portador» el cual ahora pasará a ser el Formato T.2.3.

Frente a los comentarios de **ASOMÓVIL, COMCEL, ETB, HABLAME, PTC** y **TIGO** en relación con las cargas administrativas derivadas de los reportes de información –los cuales, según indican, podrían incrementar la carga regulatoria–, así como respecto a la posible eliminación de los formatos que no estén directamente relacionados con los reportes periódicos de mercados o que no contribuyan de manera efectiva al monitoreo del sector y al análisis de competencia, esta Comisión se permite reiterar que el proceso de simplificación regulatoria no equivale a un proceso de desregulación, ya que responden a enfoques y objetivos distintos.

La simplificación regulatoria busca reducir la complejidad de las normas y procedimientos administrativos, sin modificar sustancialmente los objetivos que dichas regulaciones persiguen. En contraste, la desregulación implica la reducción o eliminación normas existentes, con el fin de relajar las restricciones o medidas regulatorias aplicables a los mercados⁸⁶.

En cuanto a los objetivos del proyecto, es importante destacar que la metodología de simplificación adoptada, así como los criterios en los que se fundamenta, están diseñados para evitar que se comprometan fines y la eficacia de las normas objeto de revisión. En este sentido, si bien algunos ajustes a los reportes pueden generar una carga inicial de implementación, el propósito es optimizar las obligaciones de reporte mediante correcciones y aclaraciones que permitan el cumplimiento eficiente de sus objetivos regulatorios.

2.12. Sobre otras medidas incluidas en la propuesta regulatoria

⁸⁶ Documento de formulación y justificación. Simplificación regulatoria 2024. Marco teórico de la simplificación regulatoria. Pág. 8.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 165 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

ASOTIC

Esa agremiación señala que la modificación planteada frente a la eliminación de los mercados relevantes de «terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional» y el «mercado mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional» con ocasión del criterio de simplificación por «evolución de mercado», no debe realizarse en este proyecto debido a que va en contravía a lo establecido en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre los criterios y condiciones para determinar mercados relevantes.

COMCEL

Asevera que la restricción tarifaria de larga distancia internacional (LDI), establecida inicialmente en la Resolución CRC 2585 de 2010, resulta obsoleta y perjudicial para la competencia actual del sector. Dicha norma perdió vigencia debido a la marcada reducción del tráfico e ingresos de voz fija LDI, desplazada por la voz móvil y los servicios OTT, configurando así un claro caso de evolución del mercado. En la misma línea, señala que la eliminación de esta restricción encaja también en el criterio de evolución tecnológica, dado que han sido precisamente los avances en tecnología móvil y plataformas OTT los que han sustituido eficazmente la demanda del servicio LDI.

COMCEL manifiesta que la eliminación del artículo 3.1.5.3. sobre medidas regulatorias particulares no es conveniente en la medida en que esa disposición brinda claridad en relación con la posibilidad de fijar medidas de esa naturaleza y que por lo tanto resulten aplicables a un único operador, específicamente en cuanto a la necesidad de que tales medidas se adopten en el marco de una actuación administrativa de carácter particular. Afirma que el hecho de que en una actuación administrativa particular se garantice el derecho de defensa y al debido proceso permite que eventuales medidas asimétricas tengan un fundamento adecuado. Sobre el particular, **COMCEL** señala que se debe evitar que se establezcan medidas regulatorias particulares en actuaciones administrativas de carácter general, como ocurrió en la Resolución CRC 7285 de 2024 que impuso medidas aplicables únicamente a ese operador.

ETB

Considera que los cambios en la definición de «mercado relevante», «sustituibilidad de la oferta» y «sustituibilidad de la demanda», «test del monopolista hipotético» y demás modificaciones del Título III de Mercados Relevantes deben abordarse en un proyecto específico. Esto permitiría evaluar su conveniencia e impacto mediante el correspondiente AIN, debido a que no se trata solo de cambios formales, sino que afectan estructuralmente el análisis del mercado y la intervención ex ante de la Comisión.

Indica que es fundamental evaluar la carga regulatoria de los proyectos de la CRC, considerando el costo de cumplimiento que esta implica. Afirma que una regulación excesiva puede aumentar barreras de entrada para los PRST, fomentar la informalidad y generar desventajas competitivas. Además, **ETB**

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 166 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

plantea que la regulación diferencial para pequeños operadores no tiene en cuenta que hay operadores medianos que no cuentan con grandes participaciones de mercado, pero que tienen las mismas cargas que los grandes operadores.

PTC

Celebra que la CRC incluya definiciones que otorgan mayores herramientas a la Comisión para realizar los diferentes estudios y análisis que permitan entender de mejor manera cómo actúan los agentes de los mercados que definen como relevantes.

En similar sentido, destaca la inclusión de todos los mercados bajo las competencias de la CRC y de la adición de la nueva definición de «sustituibilidad de la oferta» «(...) ya que otorga una herramienta adicional para con ello evaluar los mercados relevantes (...) puesto que permite entender cómo los oferentes pueden reaccionar ante cambios en el mercado (...)». Sin embargo, sugieren complementar este concepto con «(...) las diferentes barreras de entrada o expansión que pueden afectar la capacidad de los oferentes para reasignar sus recursos».

Finalmente, agrega que se «(...) podría también hacer alusión a la competencia potencial, ya que la sustituibilidad de la oferta puede influir en el comportamiento de las empresas existentes al anticipar la posible entrada de nuevos competidores (...)».

En relación con las modificaciones propuestas sobre las excepciones de publicidad a los proyectos de regulación, **PTC** advierte que el ajuste planteado al texto del artículo 11.1.1.1 «(...) no constituye una simplificación normativa ni una mejora regulatoria que justifique su inclusión en este ejercicio de revisión (...)», toda vez que, afirma, amplía los criterios bajo los cuales se exceptúa la publicación de ciertos actos administrativos, afectando la transparencia y participación del sector en los procesos de toma de decisiones regulatorias, llegando, incluso, a viciar la legalidad del proyecto.

En el mismo sentido, afirma que «(...) la formulación actual de los nuevos criterios no representa una reducción de cargas regulatorias ni una optimización de los procedimientos existentes, sino que limita la consulta pública y sectorial (...)». Finalmente, indica que expresiones como «necesidad de aclaración o complementación de regulaciones previas» están sujetas a interpretación y podría generar discrecionalidad excesiva, afectando la previsibilidad y seguridad jurídica para los agentes del sector.

Por lo anterior, solicita que se reevalúe la pertinencia de esta modificación dentro del proyecto.

TELEFÓNICA

Propone mejorar el registro del RNE (Registro de Números Excluidos) permitiendo que los PRST gestionen los registros en nombre del usuario, con su previa autorización. Además, se sugiere reforzar los mecanismos para garantizar su cumplimiento, complementado con una regulación que proteja la

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 167 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

intimidad de los usuarios, obligando a los operadores a identificar las líneas usadas con fines comerciales.

Por su parte, solicita establecer un periodo de permanencia mínima entre portabilidades para que el usuario pueda disfrutar del servicio y recuperar los costos de adquisición antes de cambiar de operador nuevamente.

TIGO

Señala que la coexistencia de la Ley 2300 de 2023 y la Resolución CRC 7356 de 2024 ha generado una doble obligación frente al Registro de Números Excluidos (RNE), al exigirse consultas tanto al sistema nuevo como al antiguo. Por esta razón, ese operador propone que la CRC aclare que el cumplimiento normativo se entenderá satisfecho con la aplicación de la Resolución 7356 de 2024, y que el RNE anterior quede sin efecto.

Respecto de las propuestas de modificación asociadas al Título I de Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, **TIGO** señala que está de acuerdo con las propuestas sobre las definiciones de «CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES», «MERCADO RELEVANTE», «PLANES TÉCNICOS BÁSICOS», «PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA)», «SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN» y «TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO» y propone ajustar las siguientes definiciones:

MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE. Sugiere mantener la expresión «en el marco de sus competencias» dentro de la definición, pues refuerza que la CRC tiene facultades regulatorias para emitir regulación asimétrica o transitoria conforme a sus funciones legales.

SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA. Considera que la definición propuesta es ambigua al hablar de «cambio» y variables subjetivas. Propone ajustarla para reflejar con mayor precisión el concepto económico de «reemplazo», sugiriendo la siguiente redacción centrada en la capacidad de los consumidores de sustituir un bien por otro ante variaciones de precio o características.

«Se refiere a la capacidad y disposición de los consumidores de un producto o servicio para reemplazar su demanda por la demanda de otros productos o servicios, como respuesta a un incremento en el precio relativo o cambio en las características del producto o servicio».

SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA. Afirma que la definición propuesta por la CRC puede generar dificultades en su aplicación por contener expresiones subjetivas como «variables relevantes para los consumidores» o ambiguas como «pequeño, pero significativo». En tal sentido, propone la siguiente redacción centrada en la capacidad efectiva e inmediata de los oferentes para responder a incrementos de precio o cambios en las características del producto, sin necesidad de inversiones significativas.

«Se refiere a la capacidad que tienen los oferentes de proveer el producto o servicio analizado ante un incremento constante en su precio o ante cambios en las características del mismo».

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 168 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

producto o servicio. Para que se materialice la sustituibilidad desde la oferta, esta capacidad de los oferentes debe ser eficaz e inmediata sin que se requiera de inversiones significativas».

SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA: Al igual que con la observación de sustituibilidad de la demanda, la definición propuesta podría dificultar el estudio sobre las decisiones de compra de los consumidores.

Indica que el hecho de que la definición incluya una expresión como «el cambio de otras variables relevantes para los consumidores» genera subjetividad, en la misma forma que ocurre con la expresión «pequeño, pero significativo» y, frente a que se condicione que el incremento sea «permanente», ello dificulta su aplicabilidad y puede dar lugar a múltiples interpretaciones. Por ello, propone el siguiente ajuste de redacción a la propuesta de definición:

«Se refiere a la capacidad que tienen los oferentes de proveer el producto o servicio analizado ante un incremento constante en su precio o ante cambios en las características del mismo producto o servicio. Para que se materialice la sustituibilidad desde la oferta, esta capacidad de los oferentes debe ser eficaz e inmediata sin que se requiera de inversiones significativas».

En relación con la propuesta de modificación del artículo 3.1.2.1. sobre análisis de sustituibilidad en el contexto de la definición de mercados relevantes, **TIGO** valora positivamente el mayor detalle en la metodología de análisis de sustituibilidad, sin embargo, sugiere complementar la propuesta con precisiones sobre su ámbito de aplicación. Por esta razón propone la siguiente redacción:

«ARTÍCULO 3.1.2.1. ANÁLISIS DE SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA. Para llevar a cabo la definición de mercados relevantes, la CRC realizará un análisis de sustituibilidad de la demanda. Este análisis se podrá basar en evidencia, tanto cuantitativa como también cualitativa, y en él se evaluará la reacción de los consumidores ante variaciones en los precios o cambios en las características de los productos o servicios, la entrada de nuevos oferentes, la oferta de nuevos productos o servicios o cambios en la tecnología con que se prestan y la calidad con la que se proveen.

Dentro de la evidencia mencionada se incluyen estudios sobre las características y usos de los productos o servicios, la estimación de funciones de demanda, el análisis de la relación estadística entre los precios, la consolidación de resultados de encuestas, el análisis de información cualitativa o histórica sobre el comportamiento de operadores los prestadores del servicio y usuarios, así como también la estimación de los costos asociados al cambio en la demanda de los usuarios (switching costs), entre otros y según corresponda.

Por otra parte, la CRC podrá llevar a cabo análisis de sustituibilidad de la oferta en el proceso de definición de mercados relevantes siempre que sea metodológicamente correcto y permita la adecuada especificación de las dimensiones de producto y geográfica del mercado relevante correspondiente».

En relación con la propuesta de modificación del artículo 6.1.1.2. sobre los principios para la administración e implementación de los recursos de identificación, **TIGO** señala que el uso de estos recursos siempre está orientado a la eficiencia, sin perjuicio de que hay situaciones que exceden el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 169 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

control del PRST, lo que puede llevar a condiciones de ineficiencia en el uso de tales recursos. Por lo anterior, ese operador sugiere la siguiente redacción para el numeral 6.1.1.2.1. del artículo 6.1.1.2:

«6.1.1.2.1 Neutralidad: Los recursos de identificación serán administrados teniendo en cuenta que los asignatarios podrán utilizar cualquier tecnología para la prestación de sus servicios, siempre que se garantice el uso eficiente y se preserve la interoperabilidad de plataformas, servicios o aplicaciones y el interfuncionamiento de redes».

Sobre la eliminación del numeral 6.1.1.3.7. del artículo 6.1.1.3. sobre el estado de los recursos de identificación, **TIGO** expresa que apoya la optimización normativa propuesta, pero advierte que, aunque se elimine dicho numeral sobre el «recurso de identificación implementado en otros usos», esto no debe impedir que se mantenga el control sobre la ocurrencia de las situaciones contempladas en esa disposición.

Frente a la propuesta de modificación del subnumeral 6.1.1.6.1.5. del numeral 6.1.1.6.1. del artículo 6.1.1.6., sobre las obligaciones del administrador de recursos de identificación, es decir, actualmente la CRC, **TIGO** indica que no se debería excluir el canal de internet como medio obligatorio de acceso a la información, dado que es el más eficiente para el público. Además, propone que se exija indicar la fecha de última actualización, sin que pueda ser superior a un mes, por lo que sugiere la siguiente redacción:

«6.1.1.6.1.5 Poner a disposición del público en general a través de internet el estado de los recursos de identificación que administra, así como cualquier otra información relacionada que considere necesaria para garantizar la transparencia en la administración que realiza, para lo cual empleará el SIGRI. Toda la información mencionada deberá estar actualizada con fecha de corte de actualización de la información no superior a un mes».

Respecto de la propuesta de modificación del subnumeral 6.1.1.6.2.1. del numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6., sobre las obligaciones generales de los asignatarios de recursos de identificación, **TIGO** afirma que tal modificación cambia sustancialmente la obligación de los PRST, trasladando el cumplimiento del deber desde el momento de la solicitud del recurso al momento posterior a su asignación. Considera que este cambio excede el objetivo de simplificación, pues altera la naturaleza de la obligación sin aportar claridad. En tal sentido, señala que la nueva redacción es ambigua y no define con precisión cuándo ni cómo debe cumplirse la obligación, por lo que recomienda mantener el texto actual del artículo. Adicionalmente, ese operador expresa preocupación por la ineficiencia del mecanismo propuesto en el subnumeral 6.1.1.6.2.9. del numeral 6.1.1.6.2., que exige a los PRST informar a otros operadores sobre la recuperación de recursos de identificación. Por esta razón, propone que sea la CRC quien comunique directamente dichas decisiones a los PRST, ya que dispone de sus datos oficiales de contacto y es la entidad que emite los actos administrativos de recuperación, lo que a su vez estaría alineado con el artículo 6.1.1.8. y garantizaría un proceso más eficiente y centralizado.

Por lo anterior, **TIGO** propone la siguiente redacción para el texto del subnumeral 6.1.1.6.2.9:

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 170 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

«6.1.1.6.2.9. Tener en cuenta los estados de los recursos de identificación registrados en el SIGRI. En el mismo sentido, los PRST deberán tener en cuenta ese estado al momento de la implementación de los recursos de identificación en sus redes».

Y en línea con lo anterior, sugiere el siguiente texto para el subnumeral 6.1.1.6.1.3. del numeral 6.1.1.6.1. sobre las obligaciones del administrador de recursos de identificación:

«6.1.1.6.1.3. Tramitar todas las solicitudes relacionadas con recursos de identificación, así como detectar los posibles usos ineficientes con el fin de ejecutar el procedimiento de recuperación correspondiente. En tal caso, se informará a los demás PRST sobre la decisión tomada para que estos ejecuten las acciones a las que haya lugar en sus respectivas redes».

En relación con la propuesta de modificación del numeral 6.4.2.2.2. del artículo 6.4.2.2., sobre el procedimiento de asignación de códigos cortos para SMS y USSD, **TIGO** manifiesta su desacuerdo ya que, en su criterio, se podría sancionar a un asignatario con la prohibición de recibir códigos cortos por un año por hechos involuntarios o fuera de su control, por lo que considera que esta medida es desproporcionada y podría afectar negativamente la dinámica del mercado.

Finalmente, frente a la modificación del Título XI, **TIGO** solicita que, en situaciones como conmoción o desastres, se garantice que los actos administrativos de carácter general se publiquen y consulten con los operadores de forma expedita y coordinada. Así, resalta que los operadores son quienes deben cumplir las obligaciones derivadas de dichas normas, por lo cual es esencial mantener la etapa de publicación para comentarios, asegurando tiempos ágiles sin suprimir la participación del sector.

RESPUESTA CRC

A continuación, se presentarán las respuestas frente a los comentarios recibidos en esta sección, clasificadas de conformidad con el tema particular sobre el que trata cada comentario:

- **Sobre los comentarios asociados a las definiciones en materia de mercados relevantes**

Frente al comentario de **ETB** en el que señala que los cambios en la definición de «mercado relevante», «sustituibilidad de la oferta» y «sustituibilidad de la demanda», «test de monopolista hipotético» y demás modificaciones del Título III deben abordarse en un proyecto específico, en el que se evalúe su conveniencia e impacto mediante el correspondiente AIN, la CRC no acoge el comentario por las siguientes razones: **(i)** los cambios contemplados en las definiciones mencionadas y el Título III son consecuencia de la aplicación de la metodología de simplificación desarrollada en este proyecto y en consecuencia **(ii)** la aplicación de AIN no resulta necesaria para llevar a cabo los cambios propuestos. Como consecuencia de estos aspectos, la CRC considera que las modificaciones propuestas pueden hacer parte de este proyecto y que no requeriría de un AIN específico, con lo cual no acoge el comentario de **ETB**.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 171 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

(i) Sobre el primer aspecto, de acuerdo con el documento de formulación de este proyecto, la simplificación regulatoria es un proceso continuo que busca hacer más claras, accesibles y menos costosas las normas jurídicas, tanto para las personas como para las empresas, lo cual se logra mediante la eliminación de normas redundantes, obsoletas o innecesariamente complejas, así como mediante la mejora en su redacción, estructura y orden interno.

En particular, dentro de la metodología de simplificación regulatoria aplicada en este proyecto, se definió el criterio de identificación de normas susceptibles de simplificación denominado «Posibilidad de optimización de la disposición regulatoria», el cual se presenta cuando es posible mejorar la formulación, redacción, estructuración y organización interna de las disposiciones normativas con el propósito de fortalecer el objetivo de esta.

Dicho lo anterior, esta Comisión reconoce que los cambios propuestos trascienden lo meramente formal, ya que tienen incidencia tanto en el análisis de mercado como también en una intervención ex ante por parte del regulador. Sin embargo, considerando la metodología de simplificación aplicada, esta contempla, precisamente, este tipo de modificaciones, toda vez que se busca armonizar el Título III con el documento titulado «Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia»⁸⁷, las competencias legales de la CRC y los avances técnicos que ha tenido la teoría de organización industrial y la política de competencia. De esta manera, el Título III y sus definiciones asociadas tendrán mayor claridad sobre las metodologías que están disponibles para la CRC en sus análisis, los cuales serían coherentes con la evolución del sector, el desarrollo científico y el marco normativo vigente.

Específicamente, esta armonización se realiza con el fin de optimizar la estructura y aplicación de las reglas que sigue esta Comisión al momento tanto de definir mercados relevantes como de analizar las condiciones de competencia, la determinación de posición de dominio y la definición de medidas aplicables en estos mercados relevantes definidos, toda vez que el referido documento «Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia» fue un insumo preponderante para la expedición de la Resolución CRT 2058 de 2009, cuyo articulado es la base fundamental del actual Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, con la propuesta de simplificación del Título III, la CRC, en primera medida, busca incorporar las metodologías y técnicas para efectuar los análisis de sustituibilidad de la demanda y adelantar la definición de mercados relevantes que fueron mencionadas de conformidad con el documento «Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia». No obstante, dicho documento se emitió previo a la expedición de la Ley 1978 de 2019, por medio de la cual, entre otras

⁸⁷ Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-8-56/Propuestas/metodologia_mr.pdf.

<p>Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios</p>	<p>Código: 2000-38-3-22</p>	<p>Página 172 de 184</p>
<p>Versión No. 5</p>	<p>Revisado por: Diseño Regulatorio</p> <p>Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor</p>	<p>Fecha de revisión: 16/06/2025</p> <p>Fecha de vigencia: 13/01/2025</p>

cosas, se crea un regulador único del sector, por lo que dichos lineamientos no habrían contemplado metodologías y técnicas del sector comunicaciones en su conjunto.

En este contexto, la CRC, dentro de su propuesta de simplificación del Título III, incorpora metodologías y técnicas propias de la política de competencia, como la sustituibilidad de la oferta para la definición de mercados relevantes. Asimismo, considera enfoques vinculados a otras estructuras de mercado analizadas en la teoría de la organización industrial, tales como los mercados de dos o más lados y sus temáticas asociadas. A partir de lo anterior, se asocia la aplicación de determinadas metodologías y técnicas, incluidas tanto las cuantitativas como las cualitativas, a la estructura de mercado, la pertinencia y la disponibilidad de información.

Finalmente, como parte de su propuesta de simplificación integral al análisis, la CRC propone modificar las definiciones de «sustituibilidad de la demanda», «mercado relevante» y «test del monopolista hipotético», así como adicional la definición de sustituibilidad de la demanda.

(ii) Sobre el segundo aspecto, de acuerdo con la Guía Metodológica para la Elaboración de (AIN) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) de Colombia⁸⁸, un AIN es una herramienta que apoya la toma de decisiones en regulación y políticas públicas, al evaluar si es necesaria una intervención estatal en la economía o la sociedad, cuyo propósito es garantizar que, antes de emitir una regulación, se elija la opción que genere mayores beneficios netos (beneficios con respecto a los costos) para la sociedad. En este contexto, se entiende por regulación a toda regla o norma establecida sobre la cual hay una expectativa de cumplimiento. Desde una perspectiva económica, la regulación tiene como objetivo corregir fallas del mercado con el fin de mejorar el bienestar económico y social.

A partir de lo anterior, la CRC indica que, si bien el Título III contiene normas o disposiciones que implican una expectativa de cumplimiento, estas no están orientadas directamente a corregir fallas de mercado de manera explícita o específica. Por el contrario, se trata de un conjunto de reglas, metodologías y herramientas técnicas que la CRC emplearía para definir mercados relevantes, realizar análisis de competencia, establecer la existencia de posición dominante o, en su caso, emitir regulación específica, por lo que el costo de cumplimiento directo recaería completamente en esta Comisión.

Aunado a lo anterior, en el análisis y evaluación de las alternativas en un AIN completo⁸⁹ se hace referencia a los tipos de costos asociados a una regulación donde se incluyen:

⁸⁸ Disponible en: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EReI/Guia_Metodologica_AIN.pdf. Consultado el 21 de abril de 2025.

⁸⁹ el cual cuenta consta de las siguientes 7 etapas: identificación del problema, definición de objetivos, formulación de alternativas, análisis y evaluación de las opciones, conclusiones y selección de la mejor alternativa, planificación de la implementación y monitoreo, y finalmente, la consulta pública.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 173 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

1. De cumplimiento: son aquellos que generan gastos directos adicionales que deben asumir los sujetos regulados para atender las exigencias establecidas en una regulación. Aquí se incluyen los costos relacionados con la supervisión del cumplimiento de la normativa.
2. Financieros: surgen de la necesidad de obtener o gestionar recursos financieros, ya sea por parte de la empresa o de la entidad reguladora para cubrir los requerimientos derivados de la regulación.
3. Indirectos: son los costos que enfrentan los consumidores o entidades gubernamentales que no están directamente sujetas a la regulación. Estos costos suelen trasladarse mediante variaciones en los precios de bienes o servicios de sectores regulados.
4. De oportunidad: se refieren a lo que un agente renuncia cuando hace una elección o toma una decisión.
5. Macroeconómicos: se reflejan en las variables macroeconómicas como el gasto, el empleo, la producción o la productividad.

A partir de lo expuesto, la CRC señala que los costos identificados por el DNP no coinciden con los efectos derivados de la modificación propuesta al Título III y las definiciones relacionadas, ya que las nuevas metodologías y técnicas no implicarían cargas directas para los agentes del sector distintos a la Comisión. En contraste, la modificación propuesta se limitaría a regular de manera más exhaustiva las actividades de la Comisión, lo cual promueve la claridad normativa en el sector.

Por parte de los comentarios de **TIGO** sobre el Título III y algunas definiciones relacionadas con este, la CRC considera que no es necesario mantener la expresión «en el marco de sus competencias» dentro de la definición de MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE, toda vez que, naturalmente, la CRC siempre debe actuar en el marco de sus competencias legales. Además, esta Comisión también debe aclarar que las facultades para expedir regulación asimétrica y transitoria provienen de un mandato de orden legal y que no se refuerzan por incluir dicha expresión en la definición relacionada. Por lo anterior, no acoge la sugerencia de **TIGO**.

Adicionalmente, en cuanto a la sugerencia de intercambiar la palabra «cambiar» por «reemplazar» y la definición de SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA, para dar mayor claridad a la definición, la CRC acoge el comentario. Adicionalmente, tomando como base la sugerencia de redacción de **TIGO**, esta Comisión incluye que el reemplazo en la demanda se realizaría mediante la demanda de otro producto o servicio, con lo que se busca dar un carácter aún más objetivo al cambio en las características de los productos o servicios.

Por otro lado, para la CRC es preciso señalar que incluir la palabra «constante» en la definición de SUSTITUIBILIDAD DE LA OFERTA no aporta necesariamente mayor claridad. Esto se debe a que el término podría interpretarse como un aumento progresivo y sostenido en el tiempo, lo cual no corresponde con la intención del concepto. En este caso, se hace referencia a un incremento puntual en el precio, observado en un instante específico, con el propósito de analizar la reacción de los oferentes de servicios alternativos. No obstante, esta Comisión considera que la propuesta de redacción de **TIGO** aporta claridad a la disposición, haciendo objetivo el cambio en las características de los

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 174 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

productos y servicios y eliminando la referencia a permanente en el cambio en los precios. Por lo anterior, se acoge parcialmente la sugerencia.

Finalmente, sobre la sugerencia de **TIGO** en relación con la redacción del artículo 3.1.2.1., sobre el análisis de sustituibilidad, se aclara que esta Comisión considera que la calidad del producto o servicio ya incluye factores como la tecnología, por lo que la inclusión explícita de cambios en la tecnología no resulta necesaria en la redacción, ni impone alguna carga adicional sobre el análisis que se puede adelantar. Por otra parte, se acoge el cambio sugerido de «operadores» por «los prestadores del servicio», debido a que el cambio propuesto da un alcance más general al análisis de sustituibilidad. Adicionalmente, se acoge la sugerencia de hacer referencia explícita al cambio en las características de los productos o servicios dentro del análisis de sustituibilidad.

- **Sobre los comentarios asociados a la propuesta de eliminación de los mercados de llamadas de larga distancia internacional y de terminación de llamadas fijo-móvil**

Con respecto al comentario de **ASOTIC** en el que señala que la exclusión de los mercados de «terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional» y «terminación de llamadas de larga distancia internacional (LDI) en todo el territorio nacional» contrariaría el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, es preciso aclarar que dicho título, en sus artículos 3.1.1.1 y 3.1.2.1 a 3.1.2.5, establece la metodología y los criterios para definir mercados relevantes y determinar su susceptibilidad de regulación ex ante, pero no consagra un procedimiento expreso para retirarlos del Anexo 3.1 ni del 3.2; únicamente prevé que la CRC «revisará periódicamente los mercados» para evaluar la pertinencia de mantener, modificar o retirar las medidas existentes.

En la propuesta del presente proyecto de simplificación se planteó, por una parte, retirar del Anexo 3.1. y del Anexo 3.2. el mercado de terminación de llamadas fijo-móvil; y por otra, retirar solo del Anexo 3.2 (lista de mercados susceptibles de regulación ex ante) el mercado de terminación de llamadas LDI, dejando este último todavía listado en el Anexo 3.1. La propuesta se sustentó en los cambios de titularidad de las llamadas fijo-móvil —que trasladaron el punto de control de la tarifa al cargo de acceso móvil— y en la evolución del mercado, que ha derivado en la drástica reducción del tráfico LDI por sustitución hacia soluciones IP y OTT.

No obstante, la observación de **ASOTIC** resulta procedente, pues la terminación de llamadas (Fijo-Móvil y LDI) continúa siendo, por naturaleza, un monopolio en la red de destino y la regulación vigente sigue remitiéndose a los cargos de acceso fijo y móvil como mecanismo de remuneración. Por lo tanto, la CRC mantendrá ambos mercados en los Anexos 3.1 y 3.2.

Sin embargo, la Comisión considera necesario reclasificar el mercado de terminación fijo-móvil como mayorista. Tras la adopción del régimen de habilitación general mediante la Ley 1341 de 2009 y la expiración de las concesiones móviles, los operadores móviles dejaron de ostentar la titularidad de las llamadas originadas en redes fijas. En la práctica, hoy la interacción relevante es puramente interempresarial: el operador fijo origina la llamada y utiliza la red del operador móvil para terminar la

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 175 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

llamada, pagando el cargo de acceso móvil regulado en el artículo 4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta realidad estuvo contemplada en la fórmula que determinaba el tope en la tarifa minorista para llamadas fijo-móvil— cuyo primer componente era precisamente cargo de terminación móvil.

La reclasificación armoniza la lista de mercados con la verdadera naturaleza de la transacción, preserva el reconocimiento del poder de monopolio en la red de destino y mantiene la coherencia entre los anexos y las disposiciones de cargos de acceso que hoy remunera cada llamada. En este sentido, para mayor claridad, en el acto administrativo expedido, los Anexos 3.1 y 3.2 fueron modificados así:

«ANEXO 3.1. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES

(...)

~~3. Mercados minoristas de terminación~~

~~3.1. Terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional.~~

4.3. Mercados mayoristas

4.3.1. Mercados Mayoristas de Terminación.

4.3.1.A. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país.

4.3.1.B. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-fijo en cada municipio del país.

4.3.1.C. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-móvil en todo el territorio nacional.

3.1.D. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional.

~~4.3.1.D-E.~~ Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo territorio nacional.

4.3.2. Mercado Mayorista Portador en cada municipio del país.

4.3.3. Mercado Mayorista de acceso y originación móvil - en todo el territorio nacional.

4.3.4. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta nacional operados por privados, con alcance nacional.

4.3.5. Mercados mayoristas de emisión de canales de televisión abierta regional, con alcance nacional.»

«ANEXO 3.2. LISTA DE MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.

- Servicios móviles (2.4. del ANEXO 3.1.)
- ~~Terminación de llamadas fijo— móvil en todo el territorio nacional. (3.1. del ANEXO 3.1.)~~
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-fijo en cada municipio del país. (4.3.1.A. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-fijo en cada municipio del país. (4.3.1.B. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil-móvil en todo el territorio nacional. (4.3.1.C. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo-móvil en todo el territorio nacional (3.1.D. del ANEXO 3.1.)

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 176 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

- Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional. (4.3.1.D.E. del ANEXO 3.1.)
- Mercado Mayorista de acceso y originación - en todo el territorio nacional (4.3.3. del ANEXO 3.1.).
- Mercado Mayorista Portador (4.3.2. del ANEXO 3.1.) en cada uno de los municipios listados a continuación: (...)»

Ahora bien, en lo que corresponde al comentario de **COMCEL** en el que indica que la restricción tarifaria de LDI prevista en los artículos 4.3.2.4, 4.3.2.9 y 4.3.2.11 se ha tornado obsoleta por la sustitución hacia servicios OTT y por la presión competitiva de la voz móvil, la CRC comparte este diagnóstico. Los análisis presentados en el documento soporte —basado en la revisión del comportamiento reciente del tráfico y en los resultados del proyecto «Revisión de mercados fijos»— confirma que la telefonía fija, la telefonía móvil y las aplicaciones de voz sobre IP se han convertido en sustitutos cercanos, lo que limita la capacidad de un operador integrado para extraer rentas mediante cargos diferenciados.

Por esta razón, y sin perjuicio de que persistan los topes máximos generales de cargos de acceso contenidos en los artículos 4.3.2.1 y 4.3.2.8, la versión final del proyecto deroga los artículos 4.3.2.4, 4.3.2.9 y 4.3.2.11, eliminando la regla mayorista asociada. Esta decisión simplifica el marco regulatorio, reduce cargas innecesarias y mantiene salvaguardas suficientes: los operadores siguen sujetos a los cargos de acceso máximos regulados y cualquier conducta discriminatoria será susceptible de vigilancia ex post mediante la aplicación del derecho de la competencia por parte de la SIC.

- **Sobre los comentarios asociados a la propuesta de eliminación del artículo 3.1.5.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre medidas regulatorias particulares**

En relación con el comentario de **COMCEL** acerca de la propuesta de eliminación del artículo 3.1.5.3. sobre la imposición de medidas regulatorias particulares, esta Comisión debe aclarar que esta no implica limitar la posibilidad de que se adopten medidas regulatorias particulares cuando ello sea procedente ni elimina el marco jurídico que las habilita. Tal como lo establece el numeral 2 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC puede expedir tanto regulaciones de carácter general como medidas particulares, incluyendo reglas de comportamiento diferenciales, siempre que exista una falla de mercado previamente determinada y que se respeten los principios de legalidad, proporcionalidad, razonabilidad y debido proceso.

Adicionalmente, el marco procedimental aplicable a este tipo de decisiones ya está contenido de manera íntegra en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), norma que regula con claridad y suficiencia las actuaciones administrativas de carácter particular y general, así como las garantías de publicidad, participación, contradicción y defensa. Por tanto, la existencia de la regla contenida en el artículo 3.1.5.3. no es necesaria para preservar ni garantizar estos principios, pues no introduce ninguna regla sustantiva nueva ni condición adicional a las ya previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 177 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

En consecuencia, la eliminación de este artículo responde exclusivamente a un ejercicio de simplificación normativa por duplicidad, dado que su contenido no introduce una disposición sustancial nueva, sino que reitera principios ya contenidos en el marco legal y constitucional vigente. En tal sentido, la facultad para adoptar medidas regulatorias particulares se mantiene incólume en el marco legal, sin necesidad de reiteración en una disposición regulatoria.

Por esta misma razón, esta Comisión considera adecuado eliminar el artículo 3.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que hace referencia a las facultades de la CRC para establecer las medidas necesarias para solucionar los problemas de competencia que se identifiquen, en la medida en que se configura el criterio de duplicidad normativa, pues tales facultades ya se encuentran consagradas expresamente en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

En cuanto a la referencia a la Resolución CRC 7285 de 2024, es importante precisar que dicha norma fue expedida como un acto administrativo de carácter general y abstracto, el cual incluye supuestos normativos definidos de forma objetiva, tal como lo establece la jurisprudencia constitucional. La Corte Constitucional ha señalado, por ejemplo, en la Sentencia C-620 de 2004⁹⁰, que el carácter general o particular de un acto no depende del número de destinatarios efectivos de la norma, sino de la manera en que están definidos sus supuestos de hecho. Por lo tanto, el caso en que una medida reglamentaria general aplique materialmente a un solo operador no convierte el acto en particular, si sus condiciones de aplicación son abstractas, objetivas y abiertas a cualquier agente que se encuentre en la situación descrita en la disposición normativa.

En suma, dicho tribunal ha reconocido expresamente la validez de tratamientos regulatorios diferenciales en normas de carácter general, cuando estos se basan en criterios técnicos y objetivos, como la posición en el mercado. En línea con lo anterior, en Sentencia C-263 de 2013 se señaló que esta forma de intervención no puede entenderse como una censura al éxito empresarial de una compañía, sino que constituye una herramienta legítima de regulación sectorial para alcanzar fines de eficiencia y protección del usuario.

En este contexto, la eliminación del artículo 3.1.5.3 del marco regulatorio no afecta la seguridad jurídica ni la posibilidad de imponer medidas regulatorias particulares o diferenciales, sino que busca depurar el marco normativo y evitar reiteraciones innecesarias, en línea con los principios de mejora regulatoria adoptados por la CRC.

- **Sobre los comentarios asociados al Registro de Números Excluidos**

En atención al comentario de **TELEFÓNICA** sobre el funcionamiento del RNE en el que sugiere que se permita a los PRST a que gestionen la inscripción de los usuarios previa autorización y que se obligue a los operadores a identificar las líneas usadas con fines comerciales, esta Comisión no acoge las propuestas debido a que, por un lado, el objetivo del RNE es que los usuarios realicen la inscripción

⁹⁰ Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/c-620-04.htm>

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 178 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025



directamente, con pleno conocimiento de los canales de contacto que deseen excluir, finalidad que se vería afectada si son los operadores quienes realizan dicha inscripción.

Y, por otro lado, teniendo en cuenta los objetivos y alcance del presente proyecto, no es posible para esta Comisión introducir nuevas medidas que impliquen nuevas cargas para los agentes. En tal sentido, establecer la obligación a cargo de los PRST de que identifiquen las líneas que se usan para fines comerciales no solo representa una nueva medida regulatoria sino que, además, por su naturaleza, debe necesariamente ser el resultado de un proyecto regulatorio en el que se identifique en detalle la situación problemática, sus causas y consecuencias y, en el cual se determinen y evalúen las posibles alternativas regulatorias, lo que necesariamente deberá hacerse en el marco de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo.

Respecto del comentario de **TIGO** acerca de que, ante la expedición de la Ley 2300 de 2023 y de la Resolución CRC 7356 de 2024, deberían eliminarse las disposiciones relacionadas con el Registro de Números Excluidos aplicables a el envío de mensajes cortos de texto (SMS), esta Comisión no acoge la propuesta teniendo en cuenta que las reglas en materia de RNE aplicables específicamente al envío de SMS, contenidas en el artículo 2.1.18.4., tienen como propósito controlar el envío de mensajes de carácter comercial o publicitario por este medio particular, considerando para ello el rol concreto que desempeñan en esta actividad los PCA, los IT y los PRSTM; así como las características operativas que rodean el envío de ese tipo de mensajes. En tal sentido, a pesar de que con la expedición de la Ley 2300 de 2023 se elevó a rango legal el RNE, no es posible eliminar las disposiciones particulares en materia de envío de SMS comerciales o publicitarios.

- **Sobre los comentarios asociados a la administración de recursos de identificación**

Sobre la modificación solicitada por **TIGO** al texto propuesto para el numeral 6.1.1.2.1., referente al principio de Neutralidad en la administración de recursos de identificación, cambiando «eficiencia» por «el uso eficiente», esta Comisión acoge la sugerencia en la medida en que dicha modificación permite un entendimiento más claro, lo que conlleva a una aplicación más eficaz de la norma, por lo que se ajustará el texto en la disposición que permite que los asignatarios utilicen cualquier tecnología siempre que se garantice el «uso eficiente» de los recursos de identificación asignados.

Frente al comentario de **TIGO** acerca de la eliminación del numeral 6.1.1.3.7., sobre el estado de los recursos de identificación, la Comisión considera que dicha eliminación resulta útil para mejorar la claridad y especificidad en la administración de los recursos de identificación, evitando confusiones y promoviendo su uso exclusivo para el fin solicitado, sin perjuicio del control sobre el uso de los recursos de identificación que adelanta la CRC en calidad de administrador.

En relación con el comentario de **TIGO** sobre la propuesta de modificación del subnumeral 6.1.1.6.1.5. del numeral 6.1.1.6.1. del artículo 6.1.1.6., sobre las obligaciones del administrador de recursos de identificación, en el que solicita incluir explícitamente el canal de internet como obligatorio y, además, establecer una fecha de corte de actualización no superior a un mes, no se acoge la propuesta

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 179 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

considerando que la eliminación de la mención explícita al canal de internet no implica su exclusión como medio de publicación, dado que el uso obligatorio del SIGRI, plataforma de naturaleza digital y que se consulta por internet, asegura el acceso público a la información por medios electrónicos. La modificación propuesta por esta Comisión busca fortalecer el principio de transparencia en la administración de los recursos escasos de identificación, mediante una redacción clara, directa y funcional. Por otro lado, establecer un plazo fijo de actualización mensual puede resultar innecesario, ya que la dinámica de la actualización del SIGRI puede adaptarse con mayor flexibilidad a las necesidades de gestión, siempre garantizando que la información real esté disponible, motivo por el que no se acepta la modificación solicitada por **TIGO**.

Respecto del comentario de **TIGO** en el que afirma que el nuevo texto del subnumeral 6.1.1.6.2.1. del numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6⁹¹, cambia el momento en que debe cumplirse la obligación de demostrar el uso del recurso para el fin solicitado –de antes de la asignación a después–, esta Comisión precisa que la redacción propuesta no elimina dicha obligación, sino que se aclara su alcance, esto en la medida en que el deber de usar el recurso en forma adecuada, es decir, para el propósito específico para el que se asignó, no se agota al momento de la asignación sino que continúa mientras dure tal asignación.

Sobre el comentario de **TIGO** acerca de la modificación del subnumeral 6.1.1.6.2.9. del numeral 6.1.1.6.2. en el que señala que es la CRC, y no el asignatario, quien debería comunicar a los PRST sobre la recuperación de recursos de identificación, no se acoge en la medida en que dado que el SIGRI, no tiene mecanismos de notificación activa, se incluyeron mecanismos para cumplir esta finalidad en los casos de recuperación de recursos. En tal sentido, en el numeral 6.1.1.8.3. del artículo 6.1.1.8., sobre el proceso de recuperación, se añadió a cargo de la CRC el deber de informar a los PRST para que procedan con la desactivación del recurso recuperado, lo que a su vez se complementa con la inclusión de dicho deber también a cargo del asignatario cuyo recurso se recupera, obligación que no resulta onerosa ni excesiva para el asignatario y es consistente con su deber de gestionar responsablemente los recursos asignados.

En atención a la propuesta de **TIGO** en la que sugiere modificar el numeral 6.1.1.6.1.3. del numeral 6.1.1.6.1. del artículo 6.1.1.6., sobre las obligaciones del administrador de recursos de identificación, para incluir expresamente la obligación de informar a los PRST en aquellos casos en los que se recupere un recurso de identificación, esta Comisión no acoge la modificación propuesta por **TIGO** al considerar que esta adición no resulta necesaria en la medida en que ya fue incluida una referencia expresa en tal sentido en el numeral 6.1.1.8.3. del artículo 6.1.1.8., que describe el proceso de recuperación.

Respecto del comentario de **TIGO** sobre la modificación del numeral 6.4.2.2.2 del artículo 6.4.2.2., sobre el procedimiento de asignación de códigos cortos para SMS y USSD, al considerar que resulta desproporcionado el negar la asignación de nuevos códigos a un determinado asignatario en los casos en los que ya le hayan sido recuperados por hechos ajenos a su control, esta Comisión considera

⁹¹ Sobre las obligaciones generales de los asignatarios de los recursos de identificación.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 180 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025

necesario primero aclarar que la condición de no haber sido objeto de recuperación como requisito para la asignación de nuevos códigos no fue introducida por la Comisión en el presente proyecto. Ya mediante Resolución CRC 5968 de 2020 se estableció que, para el caso de solicitantes de códigos a quienes previamente se les hubiese asignado este tipo de numeración, se verificaría que dichos recursos no hubiesen sido objeto de recuperación por la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2., es decir por haber sido recuperados códigos cortos por presentar un uso diferente a aquel para el que fueron asignados. Posteriormente, mediante Resolución CRC 6522 de 2022 se amplió el alcance de dicha verificación, de modo que a partir de su entrada en vigor no se asignarían nuevos códigos a todo aquel asignatario a quien previamente se le hubiesen recuperado códigos no solo por la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2., sino también por las causales consagradas en los numerales 6.4.3.2.8., 6.3.2.9. y 6.4.3.2.10. de ese artículo.

En tal sentido, la modificación planteada en el presente proyecto no introduce una modificación sustancial sobre el asunto, sino que se limita a optimizar la disposición en cuestión, ajustando la redacción y eliminando menciones redundantes, de modo que se mejore la claridad y precisión al detallar adecuadamente cada etapa del procedimiento de asignación de códigos cortos.

- **Sobre los comentarios asociados a las reglas de excepción de publicidad de los proyectos de regulación general**

En relación con los comentarios de **PTC**, se aclara que la revisión que efectuó esta Comisión respecto del Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016 estuvo permeada por los criterios de simplificación de «posibilidad de optimización de la disposición regulatoria» y «transitoriedad», lo que no involucra la adición de nuevos casos o criterios que exceptúen el cumplimiento del deber de publicación de los proyectos de regulación, dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015. Lo anterior en la medida en que, por un lado, las reglas de excepción de publicidad de los actos de regulación general fueron establecidas por primera vez mediante la Resolución CRC 1596 de 2006, es decir, previo a la expedición de las leyes 1341 y 1369 de 2009, 1978 de 2019 y 2108 de 2021; y, por el otro, que los ajustes y adiciones a los criterios y casos de excepción a la publicación han respondido a las necesidades puntuales encontradas en el estudio de cada temática regulatoria de manera independiente –de las que han participado todos los grupos de valor en las respectivas discusiones sectoriales–, la CRC considera imperioso realizar una revisión integral de estas reglas que plantean situaciones excepcionales teniendo en consideración todas las facultades otorgadas por el legislador a esta autoridad y la experiencia que ha tenido en los procesos de expedición de regulación.

De esta manera, el ejercicio que efectuó la Comisión en el marco de este proyecto de simplificación fue revisar los textos normativos de dicho Título XI con el objetivo de optimizar, aclarar la redacción e individualizar los criterios con los que se identificarán los actos administrativos de carácter general que puedan ser exceptuados del deber de publicación establecido en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015. Ello es completamente acorde con los objetivos y criterios de la metodología de simplificación que se diseñó para este ejercicio de 2024-2025, toda vez que la optimización de los artículos, con el

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 181 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

objetivo de aclarar la redacción de las normas y facilitar la aplicación y cumplimiento de las mismas, es uno de los propósitos de la presente iniciativa regulatoria.

Ahora bien, específicamente sobre el criterio dispuesto en el numeral 11.1.1.1.4 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que se propuso denominar como «necesidad de aclaración o complementación», con el fin de evitar la «discrecionalidad excesiva» que advierte **PTC**, la CRC realizó una nueva lectura detallada del texto normativo para dicho criterio, concluyendo que esta excepción no genera dicho efecto toda vez que se mantienen las dos condiciones que se plantearon desde el inicio, a saber: (i) que no incidan en el sentido de la decisión; y (ii) que se haya realizado la respectiva discusión sectorial de que habla el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

Así las cosas, bajo este criterio excepcional, la aclaración o complementación que pretenda hacer la CRC mediante un acto administrativo general sin someterlo a publicación para discusión sectorial no podrá incidir en el sentido de la decisión tomada y, en todo caso, el proyecto regulatorio que culminó con la misma decisión sí debió surtir el trámite de publicación de que trata dicho artículo 2.2.13.3.2. Por consiguiente, no se deja a discrecionalidad absoluta de la CRC la aplicación de este artículo. Se reitera que el ajuste propuesto al texto normativo se limita a aspectos de forma en su redacción, en la medida en que busca dar claridad a la redacción vigente.

Por todo lo anterior, esta Comisión concluye que los ajustes propuestos sí resultan necesarios para la completa comprensión de las reglas aplicables a las excepciones de publicación de los proyectos de regulación general.

Finalmente, sobre la sugerencia realizada por **TIGO** en la que plantea que, en situaciones como conmoción o desastres, se garantice la publicación y discusión sectorial de los actos administrativos generales que se expidan, esta Comisión indica que los estados de emergencia económica, social y ecológica son una modalidad de los estados de excepción, los cuales fueron diseñados por el constituyente con el fin de evitar la materialización de «(...) alteraciones que desequilibran en forma grave e inminente uno o varios de tales órdenes, o que constituyan grave calamidad pública»⁹².

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-911 de 2010, los presupuestos fácticos que se deben cumplir para la declaratoria del estado de excepción son:

«(...) que los hechos que dan lugar a la declaratoria sean **(i)** distintos a los previstos para la declaratoria el estado de conmoción interior y de guerra exterior; **(ii)** sobrevinientes y **(iii)** tengan tal gravedad que atenten de manera inminente contra el orden económico, social o ecológico, o constituyan calamidad pública (...)» (NPT).

⁹² Corte Constitucional. Sentencia C-911 de 2010.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 182 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de revisión: 16/06/2025 Fecha de vigencia: 13/01/2025



Al aplicar los mencionados presupuestos fácticos puntualmente a las situaciones de emergencia, la jurisprudencia constitucional ha establecido las circunstancias en las que el Presidente de la República puede declararlas, para cada caso, así:

«(...) puede ser declarado estado de emergencia económica cuando los hechos que dan lugar a la declaratoria guardan relación con la perturbación del orden económico; se recurrirá al estado de emergencia social cuando la crisis que origina la adopción de la medida excepcional se relaciona con el orden social; se declarará el estado de emergencia ecológica cuando la situación crítica invocada por el gobierno tenga esta naturaleza y; finalmente, se acudirá al estado de emergencia por calamidad pública cuando sobrevenga una catástrofe de este tipo».

Por todo lo anterior es factible concluir que, toda vez que las medidas regulatorias que expide esta Comisión con ocasión de un estado de excepción deben responder a la imprevisibilidad, inmediatez y gravedad de la situación que se está desarrollando, no resulta viable acceder a la petición de **TIGO** de garantizar la publicación y consulta con los operadores de los actos administrativos que se expidan en esas específicas situaciones.

En todo caso, para esta Comisión resulta imperioso recordar que como limitación a las medidas que tomen las autoridades administrativas, que busca evitar la aplicación de normas ilegales, en Colombia existe el control inmediato de legalidad de los actos administrativos que se expiden como desarrollo de los decretos legislativos dictados por el Presidente de la República durante los estados de excepción⁹³. Así, todas las decisiones regulatorias de carácter general que expida la CRC con ocasión de estados de emergencia económica, social y ecológica, estados de conmoción interna o externa, desastres o calamidad pública, deberán observar los requisitos formales y materiales dispuestos en las leyes 137 de 1994⁹⁴ y 1437 de 2011⁹⁵, así como los criterios jurisprudenciales definidos por el Consejo de Estado en el examen de forma y fondo que efectúa como control inmediato de legalidad⁹⁶ a las medidas adoptadas bajo las mencionadas circunstancias excepcionales⁹⁷.

- **Sobre los comentarios asociados a la propuesta regulatoria y el enfoque diferencial**

Frente al comentario de **ETB** sobre la necesidad de un tratamiento diferencial para operadores grandes, medianos y pequeños, es pertinente aclarar que el umbral de los 30.000 accesos al servicio de internet

⁹³ Corte Constitucional. Sentencia C-179 de 1994. M.P. Carlos Gaviria Díaz.

⁹⁴ «Por la cual se regulan los Estados de Excepción en Colombia».

⁹⁵ «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».

⁹⁶ Ley 137 de 1994. «Artículo 20. Control de legalidad. Las medidas de carácter general que sean dictadas en ejercicio de la función administrativa y como desarrollo de los decretos legislativos durante los Estados de Excepción, tendrán un control inmediato de legalidad, ejercido por la autoridad de lo contencioso administrativo en el lugar donde se expidan si se tratare de entidades territoriales o del Consejo de Estado si emanaren de autoridades nacionales.

Las autoridades competentes que los expidan enviarán los actos administrativos a la jurisdicción contencioso-administrativa indicada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su expedición».

⁹⁷ Consejo de Estado. Sala Plena de lo Contencioso Administrativo. Consejero Ponente: Dr. Gerardo Arenas Monsalve. 31 de mayo de 2011. Radicación: 11001-03-15-000-2010-00388-00(CA).

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 183 de 184
	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
Versión No. 5	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025

fijo residencial no es una disposición regulatoria definida por la CRC, sino que está establecido en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019. Esta norma reconoce únicamente dos categorías de operadores y no contempla una definición específica para operadores medianos. Por lo tanto, la CRC ha adoptado este criterio legal como un punto de referencia objetivo para aplicar tratamientos regulatorios diferenciados en función del tamaño del operador.

No obstante, la observación de **ETB** resulta valiosa, ya que permite abrir el debate sobre la necesidad de construir enfoques más matizados y ajustados a la realidad del mercado. En este sentido, la Comisión considera que en futuros proyectos regulatorios se podrían evaluar mecanismos que permitan identificar y tratar de forma diferenciada a otros tipos de operadores, en especial aquellos que no encajan plenamente en las categorías actualmente reconocidas. Este análisis deberá desarrollarse bajo los principios de proporcionalidad, eficiencia regulatoria y sustentado en evidencia que justifique ajustes a los marcos regulatorios vigentes.

Simplificación del marco regulatorio 2024 – Documento de respuesta a comentarios	Código: 2000-38-3-22	Página 184 de 184
Versión No. 5	Revisado por: Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/06/2025
	Aprobado por: Relaciones con Grupos de Valor	Fecha de vigencia: 13/01/2025