



Bogotá, D.C., 20 de noviembre de 2025

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC

Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. LINK piso 9

Mail: agendaregulatoria@crcom.gov.co

Ciudad

REF: OBSERVACIONES “AGENDA REGULATORIA CRC 2026-2027”.

Respetados Señores,

La **ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES- ASOTIC**, por medio de la presente comunicación, presenta para consideración de la CRC sus observaciones a la Agenda Regulatoria 2026-2027.

Encontramos una agenda que abarca temas muy interesantes y necesarios para el sector, pero lamentablemente observamos que aún no se abordan temas tan importantes y de tanta trascendencia para los diversos sectores de la economía, impactados con la Inteligencia Artificial, que demandan marcos éticos y regulatorios responsables, lo que debería llevar a consideración de la CRC para incorporar en su agenda regulatoria 2026-2027.

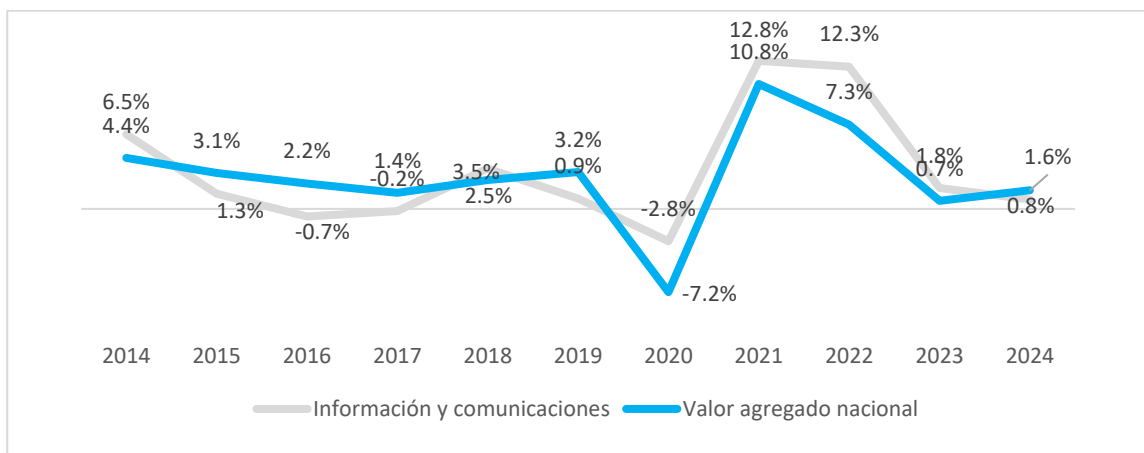
Así, de la forma más respetuosa presentamos nuestras observaciones al documento de la referencia, en los siguientes términos.

1. COMENTARIOS GENERALES.

Con el objetivo de centrar nuestras observaciones, queremos presentar los aspectos más importantes que vienen impactando al sector en Colombia.

Así, encontramos que el año 2024 estuvo caracterizado por una recuperación en la actividad económica. En donde el Producto Interno Bruto presentó un crecimiento del 1,6% según el DANE; no obstante, el Sector de Información y Comunicaciones siguió presentando un decrecimiento con una tasa del 0,8% (Gráfica 1).

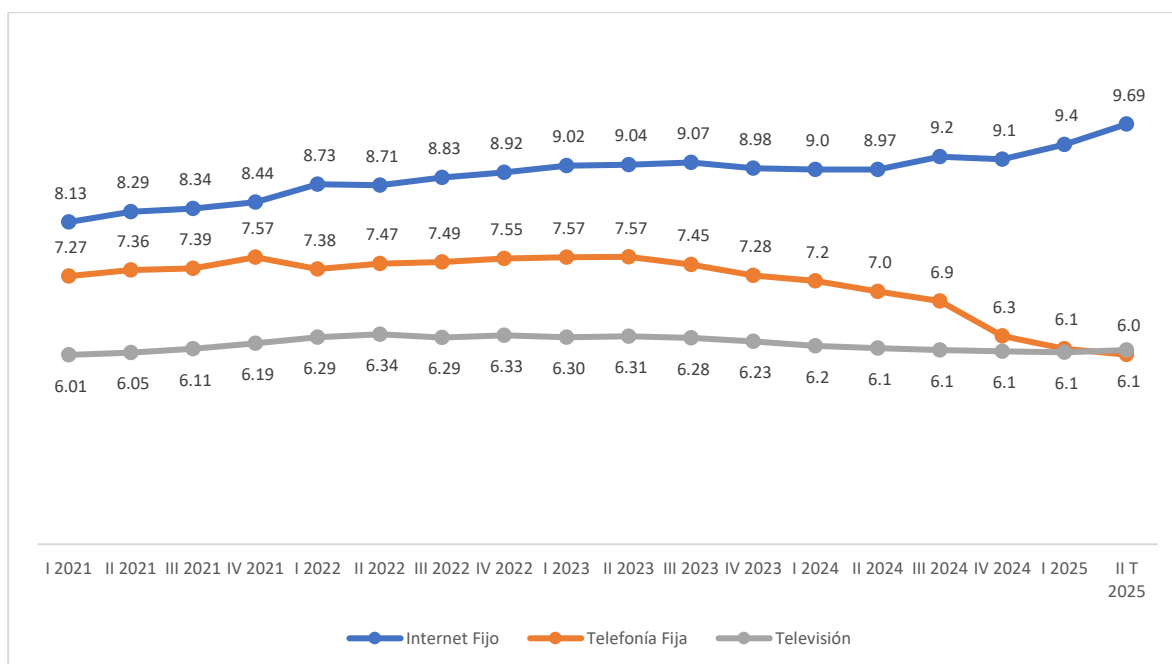
Gráfica 1. Tasa de crecimiento del valor agregado del sector TIC y del valor agregado nacional 2014 – 2024



Fuente: DANE (2025)

Respecto a los servicios fijos, solo el servicio de internet ha presentado un crecimiento del número de accesos, por su parte los servicios de telefonía fija y televisión por suscripción siguen decreciendo. En el caso de accesos fijos a Internet en el segundo trimestre de 2025 registró 9,69 millones, 721 mil accesos más que los registrados en el II trimestre de 2024. Las líneas fijas fueron 6 millones, 550 mil menos que en el II trimestre de 2024. Y respecto al servicio de Tv por suscripción, los suscriptores fueron 6,09 millones, 31 mil menos que 2024 (Gráfica 2).

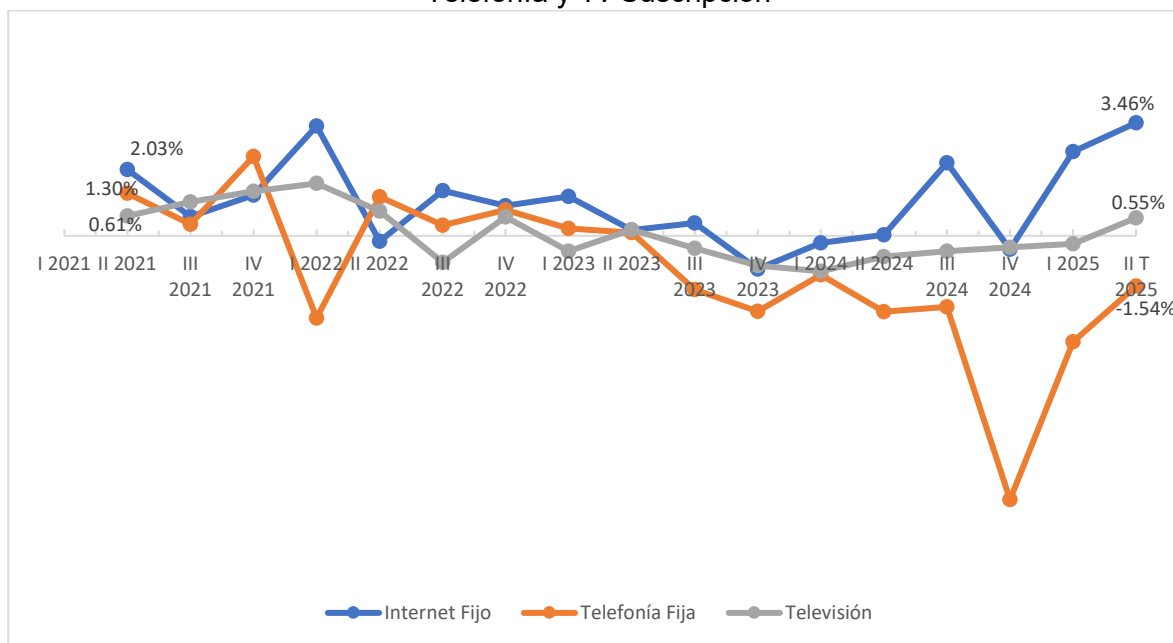
Gráfica 2. Número de accesos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción



Fuente: Boletín TIC MinTIC

Frente al comportamiento trimestral, se observa que los accesos fijos y los suscriptores de TV por suscripción presentaron una variación positiva, mientras que las líneas fijas, presentaron una variación negativa entre el segundo y primer trimestre de 2025. Particularmente el servicio de telefonía fija está presentando caída de líneas desde el año 2023, y en el caso de Tv por suscripción en el II trimestre de 2025 presenta una variación positiva, después de registrar tasas negativas desde 2023 (Gráfica 3).

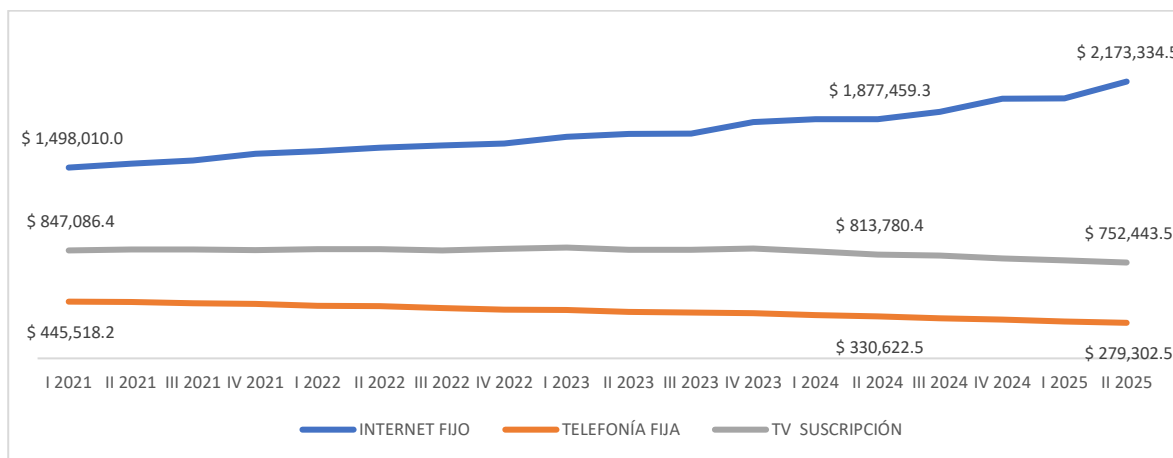
Gráfica 3. Variación porcentual trimestral del número de accesos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción



Fuente: Boletín TIC MinTIC

En el segundo trimestre de 2025, el servicio de Internet Fijo reportó \$2,2 billones, \$295 mil millones más que los registrados en el segundo trimestre de 2024. Telefonía fija y Tv por Suscripción los ingresos decrecieron aproximadamente \$51 y \$61 mil millones respectivamente en comparación con el segundo trimestre de 2024 (Gráfica 4).

Gráfica 4. Ingresos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción (millones de pesos)



Fuente: Boletín TIC MinTIC

Las anteriores cifras muestran la contracción de servicios fijos, específicamente telefonía fija y Tv por suscripción, situación que debe ser analizada por las entidades del Gobierno Nacional, con el fin de definir medidas que incentive el crecimiento del sector y permita aliviar las cargas a las cuales se someten los PRST. Situaciones como la piratería, la competencia de plataformas OTT, los costos de casas programadoras y los cobros de derechos de autor y conexos, son asuntos que vienen impactando negativamente en los servicios de TV por suscripción.

Aspectos que lamentablemente no han sido abordados con la profundidad que los mismos ameritan y con el impacto que viene generando en la prestación del servicio de TV cerrada.

2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

2.1 PILAR 1. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y AUDIENCIAS

Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios

ASOTIC reitera la necesidad de segmentar el Régimen de Protección de Usuarios por tipo de servicio (móvil, fijo, audiovisual), con el fin de mejorar la claridad normativa y la aplicabilidad práctica. Actualmente, las disposiciones se encuentran dispersas en un solo cuerpo normativo con 27 secciones que mezclan servicios heterogéneos.

Si bien entendemos que con la expedición de la Ley 1341 de 2009 se buscó eliminar la clasificación de servicios, en la práctica se sigue abordando dicha clasificación por lo que se sugiere que la CRC adopte un modelo de estructuración similar al aplicado en el sector postal, que distingue regímenes diferenciados según tipo de servicio. Esta segmentación mejoraría la transparencia regulatoria, la comprensión del usuario y la seguridad jurídica para los PRST.

Frente a la propuesta de la CRC de abordar la clasificación de usuarios suscriptores y usuarios beneficiarios y sus derechos y obligaciones, si bien es evidente que desde la Ley 1341 de 2009 en su artículo 53 se habla de un Régimen de Protección al Usuario, dejando en cabeza de la CRC la obligación de disponer la regulación para el efecto, es necesario precisar cuándo estamos en presencia de un usuario titular del contrato (Usuario contratante/ suscriptor) y cuando estamos en presencia de un usuario beneficiario de los servicios. Esta claridad es importante para conocer los derechos y obligaciones de unos y otros; así como evitar confusiones en la ejecución y aplicación de los contratos.

Medidas para la garantía del Pluralismo y la Imparcialidad Informativos en los contenidos de la televisión en Colombia.

Desde ASOTIC, hemos alertado sobre la necesidad de abordar la garantía del pluralismo informativo, tomando en consideración los antecedentes de la Ley 680 de 2001, artículo 11 y el desarrollo regulatorio que en su momento fue expedido por la CNTV, la ANTV y hoy recogido y compilado por la CRC.

Si bien los PRST prestadores del servicio de TV cerrada hemos venido dando cumplimiento a la obligación de garantizar el acceso a las señales y los contenidos radiodifundidos buscando garantizar el pluralismo informativo, las reclamaciones patrimoniales por derechos de autor y derechos conexos que se derivan de dicha obligación, viene afectando de forma importante la prestación del servicio y en algunos casos llevando al cierre de las empresas.

Es por lo anterior que respetuosamente insistimos en la necesidad de abordar los temas de pluralismo informativo desde la obligación legal y regulatoria, y desde la perspectiva de las obligaciones que se derivan de dicho mandato normativo frente al pago de los derechos de autor y derechos conexos, entendiendo la obligación impuesta a los operadores de televisión por sus suscripción y el impacto actual que las reclamaciones patrimoniales vienen generando en las empresas y por ende en los usuarios.

Respetuosamente solicitamos considerar en la Agenda Regulatoria 2026-2027, asuntos como el Must Carry y revisar si existe lugar a definir nuevos modelos como el Must Offer.

Pedagogía regulatoria y participación ciudadana

Consideramos que esta iniciativa es muy importante para el ecosistema y permitiría contar con la participación de más actores al entender la dinámica del regulador. Esta es una herramienta de implementación prioritaria, tendiente a lograr mayor participación de los Operadores.

2.2 PILAR 2. PROSPECTIVA SECTORIAL

Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales

Desde ASOTIC reiteramos nuestra preocupación al ver que la CRC sigue enmarcando esta iniciativa en “ESTUDIO”, sin que se vislumbren medidas ni a corto, ni a mediano plazo.

Este es un tema que la CRC viene abordado desde el año 2018, por lo que es necesario que tanto la CRC como MINTIC, analicen con mayor detenimiento los efectos que evidencien la necesidad de adoptar medidas respecto de los prestadores de servicios OTT, con el fin de generar escenarios de sana competencia. Es bien sabido que los servicios OTT transmiten contenidos por internet sin depender de la infraestructura. Cuentan con un modelo de negocio flexible y de menor costo que representa una competencia desleal para muchos servicios entre ellos el de televisión por suscripción.

Aunque la CRC enfatiza en la relación “simbiótica” entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios, esto no corresponde con la realidad del servicio de televisión por suscripción, en donde las plataformas OTT cuentan con modelos de negocio que, en muchos casos, implican menores costos fijos debido a la ausencia de infraestructuras físicas propias y la externalización de servicios (almacenamiento, distribución y mantenimiento). Por el contrario, la televisión por suscripción requiere de inversiones significativas en infraestructura, programación, producción y mantenimiento de redes. Esta diferencia permite que las OTT puedan ofrecer precios competitivos y mayor flexibilidad en su oferta, desplazando gradualmente a los modelos tradicionales.

De acuerdo con lo anterior y tal y como ha sido manifestado en anteriores oportunidades, los operadores afiliados a ASOTIC que prestan el servicio de Televisión por suscripción, se encuentran sujetos a un conjunto de regulaciones estrictas que abarcan aspectos relacionados con el régimen de calidad, el régimen de protección a los usuarios, la compra de contenidos a casas programadoras, la inversión en producciones locales, el pago de derechos de autor y conexos y las cargas regulatorias y fiscales, entre otras. En cambio, las plataformas OTT, al operar a través de internet y en muchos casos desde jurisdicciones internacionales, se benefician de marcos regulatorios inexistentes o menos rigurosos o de vacíos legales que les permiten operar con mayor libertad. Esta disparidad genera distorsiones en la competencia, ya que los operadores tradicionales deben cumplir con mayores exigencias que elevan sus costos operativos.

Reiteramos que es fundamental que el gobierno y la CRC promuevan la cooperación entre los diferentes actores del sector, estableciendo un marco regulatorio claro y transparente que fomente la innovación, la competencia leal y la protección de los derechos de los usuarios. Es necesario trabajar con modelos de “fair share” que garanticen una compensación equilibrada de plataformas de streaming a los operadores de telecomunicaciones para cubrir infraestructura. Esto con el fin de que los diferentes actores que se benefician del ecosistema digital en particular, quienes generan un alto volumen de tráfico en la red aporten de manera proporcional al uso que realizan de las infraestructuras de telecomunicaciones y permitan dar continuidad a la prestación de los servicios en beneficio de los usuarios.

Análisis prospectivo de las redes no terrestres (NTN)

Respecto a las consideraciones de la CRC sobre la pertinencia de adelantar un estudio exploratorio para generar evidencia técnica y prospectiva que respalde la toma de decisiones regulatorias, es de suma importancia atender el principio de neutralidad tecnológica y en desarrollo del mismo, que se consideren todas las tecnologías que permitan el cierre de la brecha digital del país.

Uno de los principales beneficios identificado de NTN, es la conectividad global, en donde *“La integración de satélites en las redes 5G amplía la cobertura a terrenos remotos y difíciles, garantizando que incluso las comunidades más aisladas puedan beneficiarse de un acceso a Internet de alta velocidad”*¹

Estudio sobre mecanismos de protección de niñas, niños y adolescentes en medios y servicios audiovisuales

Desde ASOTIC avalamos y apoyamos las acciones que se vienen adelantando tendientes a buscar la protección de niños, niñas y adolescentes en un entorno digital. Los efectos que un uso irresponsable viene generando, preocupa por la salud mental de esta población.

Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado

De acuerdo con lo señalado por la CRC, de los resultados del estudio del “Rol de los servicios OTT 2024”, y la monetización que depende de publicidad y marketing digital utilizadas por los OTT, se evidencia una vez más la necesidad de equilibrar las cargas. Las plataformas obtienen ingresos mediante publicidad sin estar sujetas a las obligaciones fiscales, ni a las demás obligaciones regulatorias actualmente están definidas para los PRST.

Es por lo anterior que es tan necesario revisar las medidas a imponer a los OTT.

2.3 PILAR 3. MERCADOS Y COMPETENCIA

Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones

Reiteramos los comentarios enviados a la CRC a la consulta pública del documento de evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones fijas, reiterando la preocupación por el análisis realizado por el regulador que llevó a presentar unos valores que no representan la realidad de costos durante el proceso de reconexión en que incurren los PRST afiliados a ASOTIC.

¹ <https://www.capgemini.com/es-es/investigacion/perspectivas-de-expertos/redes-no-terrestres-en-5g/>

Insistimos que los costos de reconexión deben reflejar los costos reales de las operaciones, por tanto, si un operador pequeño o mediano tiene procesos que exigen visitas en terreno y actividades operativas no consideradas por la CRC, estos factores deben tenerse en consideración para que el valor a cobrar por reconexión refleje el costo real de las actividades técnicas y operativas que dicho proceso demanda, independientemente si son tecnologías en desuso o prestadores en municipios pequeños.

Aunado a lo anterior, se reitera que no se entiende cómo desde el Gobierno Nacional se plantea la necesidad de buscar recursos que ayuden en el cierre de la brecha digital, y desde la CRC se pretenda reducir los valores aplicables a la reconexión de los servicios, teniendo en cuenta que esa destinación final es el FUTIC y los programas de conectividad. Aspectos que respetuosamente solicitamos considerar en los análisis a este proyecto que viene adelantando la CRC en cumplimiento del deber legal impuesto.

Marco regulatorio para el servicio de conectividad local

De acuerdo con lo planteado por la CRC es necesario adelantar un análisis de las condiciones de competencia bajo las cuales se desarrolla el servicio de conectividad mayorista local, evaluando las condiciones en que los prestadores del servicio definen el valor del mismo.

Igualmente, llamamos la atención a la CRC sobre la revisión de los costos que tienen los carriers en zonas como San Andrés y demás zonas apartadas, que encarecen el valor del servicio a los usuarios. Por lo que se sugiere que la CRC establezca controles a los valores que allí se vienen cobrando.

Análisis de los potenciales efectos de red directos e indirectos derivados de la relación «simbiótica» entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios.

Tal y como lo señala la CRC, como consecuencia directa del efecto de red, la conexión a internet que proveen los operadores se vuelve cada vez más valiosa y necesaria, lo que a su vez fomenta la necesidad de redes más potentes y con mayor cobertura, así los PRST invierten fuertemente en infraestructura para proporcionar conectividad, mientras que los OTT se benefician de esta infraestructura sin realizar inversiones equivalentes, generando un desequilibrio en la cadena de valor.

Reiteramos que, aunque la CRC enfatiza en la relación “simbiótica” entre los operadores de telecomunicaciones, las plataformas OTT y los usuarios, esto no corresponde con la realidad del servicio de televisión por suscripción, donde los OTT representan una competencia desleal, haciéndose necesario análisis de fair share.

Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información

Compartimos el planteamiento realizado por el regulador, y en efecto es necesario evaluar la pertinencia y necesidad de la información que se solicita a los PRST, con el fin de evitar imponer cargas administrativas y financieras que no se traduzcan en real beneficio para el sector.

Así mismo, es necesario identificar aquellos reportes que pueden ser eliminados para medianos y pequeños PRST.

Actualización del marco regulatorio de televisión

La simplificación del marco regulatorio, al eliminar normas obsoletas, redundantes o complejas, facilita la comprensión y aplicación de la regulación por parte de los operadores. Esto genera mayor eficiencia en la gestión y en la toma de decisiones. Al reducir la complejidad normativa, se disminuye la carga administrativa y se simplifican los procesos internos de los operadores. Esto les permite destinar más recursos a actividades de valor, como la innovación y la expansión de sus servicios o para mejorar la calidad de estos. Una regulación más clara y simplificada facilita la gestión de trámites y permisos, lo que permite a los operadores agilizar sus procesos y obtener respuestas más rápidas de las autoridades.

La reducción de requisitos y obligaciones se traduce en una disminución de los costos de cumplimiento de la regulación. Esto es especialmente beneficioso para los operadores pequeños, que tienen menos recursos para asumir costos operativos elevados. La simplificación puede facilitar la integración de tecnologías innovadoras que automatizan procesos y simplifican tareas administrativas, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la gestión del servicio.

Los operadores con menos participación en el sector, pueden beneficiarse de una regulación más ágil y flexible, que les permita adaptarse más fácilmente a las nuevas tecnologías y a las necesidades del mercado. Además, una regulación simplificada y con menores cargas administrativas reduce la barrera de entrada para nuevos operadores, lo que fomenta la competencia y la innovación en el sector, lo que les permite expandir sus operaciones y llegar a nuevos clientes.

Respecto a la implementación de la TDT, tal y como ha sido señalado por ASOTIC, se han presentado dificultades en varias regiones del país, donde los operadores de televisión por suscripción, han tenido problemas para cumplir con su obligación de garantizar el acceso a las señales y contenidos radiodifundidas. Dada esta situación, se solicita a la CRC que bajo el principio de neutralidad tecnológica se analice la posibilidad de cumplir con la garantía del pluralismo informativo utilizando para el efecto cualquier medio que permita cumplir con la obligación.

De otra parte y como también hemos planteado a la CRC, preocupa la dificultad que encuentran los operadores locales de televisión, especialmente en la ciudad de Bogotá, de migrar a la TDT,

en razón a la limitación establecida en la regulación de tener que asociarse obligatoriamente en cumplimiento del artículo 4.15.3.3 de la Resolución 5050 de 2016, obligación que debe revisarse.

Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones

Esta importante iniciativa debe permitir acceder en condiciones favorables a infraestructura de terceros, que pueda ser utilizada para la prestación de servicios TIC, especialmente en zonas rurales y apartadas. En este sentido, se sugiere la definición de costos diferenciales para uso de infraestructura de terceros, sobre todo para empresas medianas y pequeñas.

Adicionalmente, reiteramos lo manifestado por ASOTIC respecto a que la metodología actual para el cobro por el uso de postes y ductos de la infraestructura eléctrica, establecida por la CRC, ha demostrado ser onerosa, situación que no solo afecta nuestra capacidad de ofrecer servicios competitivos y de calidad, sino que también contraviene el espíritu de la regulación que busca promover la competencia y el acceso universal a las TIC.

3. OTROS TEMAS

A continuación, presentamos los temas que desde ASOTIC se solicita respetuosamente incluir en la agenda regulatoria 2026-2027.

- Revisión de la obligación de garantizar el acceso de señales abiertas radiodifundidas a los usuarios de servicios de televisión por suscripción. Este hecho viene generando el cierre de operaciones en razón a los cobros desproporcionados de gestores de derechos de autor y conexos tanto colectivos como individuales.
- Formalización de compañías pequeñas: es necesario que, desde las funciones de las diferentes entidades del Gobierno Nacional, se establezcan condiciones enfocadas a la formalización de compañías y cumplimiento de cargas regulatorias.
- Revisión de marco regulatorio y ético para la IA. En razón al auge que ha tenido la Inteligencia Artificial y al crecimiento desmedido, se solicita a la CRC trabajar en un marco regulatorio como se viene trabajando en otros países, que garantice un uso ético y responsable de estas herramientas.
- Revisión de obligación de asociación para migración a TDT por parte de operadores locales de televisión.



Con lo anterior dejamos sentados nuestras observaciones gremiales, esperando que las mismas puedan ser acogidas por el regulador.

Agradecemos su atención y quedamos atentos para atender cualquier inquietud o complemento que se requiera. Recibiremos notificaciones en nuestro correo electrónico: admin@asotic.com.co.

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Galé Mallol Agudeo", written in a cursive style.

GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta Asotic