

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2025.

Ingeniera
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva
Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC
Calle 59 A bis No. 5- 53
Ciudad

Asunto: Comentarios de la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria 2026-2027.

Respetada ingeniera Bustamante,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios a la propuesta de agenda regulatoria vigencia 2026-2027, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. en Liquidación (en adelante TIGO), nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

Valoramos la orientación de la Comisión al incorporar iniciativas que abordan nuevas dinámicas de competencia y permiten evaluar la pertinencia de eventuales ajustes normativos para atender sus efectos. Si bien la regulación vigente ha alcanzado niveles de madurez importantes, su enfoque ha confluído, en gran medida, en elementos propios de las telecomunicaciones tradicionales. Por ello, resulta oportuno y necesario estructurar proyectos normativos que incluyan análisis de impacto sobre la competencia derivados de la irrupción de nuevos actores y modelos de negocio, así como de su interacción con los agentes establecidos.

1. Relativo a los proyectos que incorporan análisis de la dinámica entre operadores y plataformas OTTs.

Saludamos que la Comisión incorpore en la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria CRC 2026–2027 varios proyectos y estudios que abordan la dinámica y **el impacto de los servicios Over the Top (OTT) y las plataformas digitales y su relación con los operadores de telecomunicaciones**. Como ya lo hemos solicitado a la CRC, se requiere de una revisión detallada de la dinámica entre las OTT y los operadores de telecomunicaciones, que identifique los factores determinantes para la financiación de la expansión de la cobertura y capacidad de las redes de telecomunicaciones. En este punto, el esfuerzo único de los operadores es insuficiente para lograr el objetivo de cerrar la brecha digital en el país, motivo por el cual se requiere incorporar a nuevos agentes del ecosistema digital, para que los operadores podamos financiar las redes de última generación que llevarán conectividad a internet a lo largo y ancho de país..

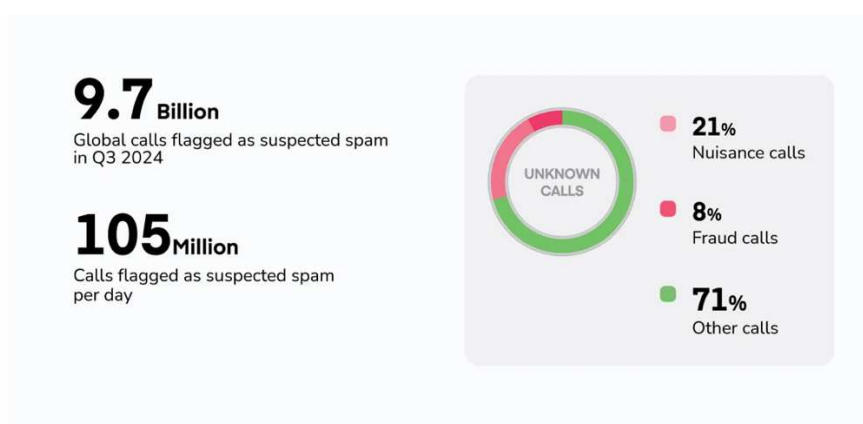
Considerando la acelerada transformación del ecosistema digital y el impacto creciente de las plataformas OTT en la dinámica de tráfico, competencia y calidad del servicio, resulta prioritario

adelantar los proyectos regulatorios previstos en la Agenda 2026–2027 de **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; y Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos.** La falta de lineamientos claros sobre gobernanza, interoperabilidad y transparencia de la relación entre OTTs y operadores, puede generar asimetrías que afecten la sostenibilidad del sector y la protección de los usuarios. Por ello, se solicita dar inicio anticipado a las iniciativas orientadas a la caracterización del mercado OTT, la definición de criterios para la interacción con redes de telecomunicaciones y la actualización del régimen de información, garantizando un marco regulatorio que promueva la innovación y asegure condiciones equitativas para todos los actores.

2. Sobre los proyectos que buscan mitigar el fraude cibernético.

Debido a la creciente sofisticación de las prácticas de fraude digital y su impacto directo en la confianza de los usuarios y la integridad del ecosistema de comunicaciones, **es imperativo acelerar la ejecución del proyecto orientado a la prevención y mitigación del fraude cibernético contemplado en la Agenda Regulatoria 2026–2027.** La materialización temprana de esta iniciativa permitirá establecer mecanismos robustos de control para que los PCAs asuman responsabilidad en los contenidos que distribuyen y establezcan mecanismos de control para frenar el smishing, spoofing, el phishing y las llamadas automatizadas fraudulentas. Anticipar su implementación es crítico para reducir riesgos sistémicos, proteger los derechos de los usuarios y garantizar un entorno digital seguro que favorezca la innovación y la competitividad del sector.

Por otra parte, la creciente migración de prácticas fraudulentas hacia entornos digitales, especialmente plataformas OTT, exige un nuevo proyecto sobre prevención y mitigación del fraude cibernético con un alcance más amplio. Hoy, la mayoría de los intentos de suplantación, robo de datos y estafas se materializan a través de servicios de mensajería y aplicaciones OTT, lo que incrementa el riesgo para millones de usuarios y compromete la confianza en el ecosistema digital. Por este motivo, solicitamos que la CRC **incorpore una nueva fase dentro de su agenda regulatoria para la mitigación del fraude cibernético a través de plataformas OTTs.**



Fuente: Global Call Threat Report: Bank and credit card scams dominate in Q3 Hiya 2024

3. Nuevas modificaciones al régimen de calidad

En los últimos tres años el régimen de calidad ha sufrido fuertes modificaciones, la última fue apenas por medio de la Resolución 7363 de 2024, que incrementó los valores objetivo de velocidad de carga y descarga para los servicios móviles. Es así como, no consideramos oportuno adelantar iniciativas que tengan dentro de sus alternativas aumentar nuevamente los valores objetivo de calidad cuando aún los indicadores ni la metodología actual tengan el suficiente grado de madurez, si es el caso, lo que debería revisarse es el congelamiento de la senda de crecimiento actual de los indicadores de calidad para redes móviles establecidos en la Resolución 6890 de 2024, debido al incremento exorbitante de los costos de operación de las redes móviles en el país.

Los valores previstos en la resolución CRC 7363 de 2024 establecen una tabla incremental que excede significativamente los límites de velocidad necesarios para brindar una experiencia óptima al usuario. Por ejemplo, para 2029 se prevén velocidades de 9 Mbps en bajada y 4,7 Mbps en subida, cuando en realidad 5 Mbps en bajada y 0,5-1 Mbps en subida son suficientes para una experiencia satisfactoria. Por lo tanto, sería conveniente evaluar eventualmente la posibilidad de reducir las velocidades previstas en la regulación actual

Insistimos en que la CRC mantiene una visión regulatoria de este tema, cuando la realidad es que la calidad en los servicios móviles debe consolidarse como un atributo diferenciador de la competencia y no como un parámetro sujeto a regulación rígida. En un mercado dinámico y altamente competitivo, los operadores ya compiten activamente mediante ofertas que incluyen mejores velocidades, cobertura y experiencia del usuario, lo que incentiva la innovación y la inversión sin necesidad de imponer estándares regulatorios uniformes. Mantener la regulación sobre calidad limita la flexibilidad para diseñar planes adaptados a diferentes segmentos y entornos, incrementa costos operativos y reduce la capacidad de expansión en zonas rurales. Por ello, se propone que la CRC adopte un enfoque basado en transparencia y medición pública, permitiendo que los usuarios elijan informadamente y que la competencia sea el mecanismo natural para elevar la calidad, en lugar de convertirla en una obligación regulatoria que puede afectar la sostenibilidad del sector.

4. Simplificación del régimen de reportes de información.

Evidenciamos que el alcance definido en el proyecto regulatorio **“Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información”** no representa una simplificación normativa ni una reducción de la carga operativa para los actores de la industria. Lejos de disminuir la carga administrativa asociada a los reportes periódicos y particulares, la iniciativa indica que se solicitará información con mayor nivel de detalle y se explorarán nuevas soluciones tecnológicas, lo que se traduce en un incremento de las exigencias y costos administrativos y operativos para los operadores.

Es importante mencionar, que la revisión del proyecto de resolución debe enmarcarse en una ruta continua de simplificación, con la cual se busque **eliminar** reportes que ya no aporten valor o no se utilicen para lograr los fines y objetivos con que fueron diseñados inicialmente.

Cuando se han desarrollado iniciativas de simplificación de reportes de información, no han reflejado una verdadera naturaleza de simplificación normativa, **el hecho que se hagan cambios en las periodicidades, se aclare y/o se modifiquen formatos no refleja este fin**. Sumado a esto, en otros proyectos se crean nuevos formatos con un nivel de complejidad alta que deben ser reportados incluso con información retroactiva o con información con la que no se cuenta con el nivel de detalle solicitado.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, si la información periódica que se entrega actualmente, la cual es procesada por los PRST y ajustada por solicitud de la Comisión para facilitar los análisis que pudiera adelantar en el ejercicio de sus funciones no cumple con las necesidades requeridas, la implementación de una API, herramienta o plataforma que permita el envío de información "cruda" para disminuir los tiempos en los cuales los entes reguladores tienen acceso a la misma, no es una solución a la problemática planteada.

La experiencia derivada de la aplicación de la Resolución MinTIC 3173 de 2024 ha evidenciado que el volumen de información recibido a través de la herramienta tecnológica (API) desarrollada en el marco de dicha resolución supera la capacidad del regulador o ente de vigilancia y control para su análisis. Contrario a simplificar, el envío de reportes haciendo uso de la API, ha venido generando numerosos requerimientos de información adicionales a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, superando las obligaciones que se tenían previo a la entrada en operación de la API. Los operadores debemos revisar los requerimientos adicionales, procesar la información y responder en los plazos establecidos.

Es de saberse que actualmente ya se cuenta con la herramienta tecnológica HECCA que ha demostrado un nivel de estabilidad importante y que permite llevar un proceso de vigilancia y control adecuado, donde se puede monitorear los formatos, obligaciones, cargar reportes, y editarlos si es el caso. Además, esta herramienta permite a los PRST realizar una validación previa, ayudando a reducir los riesgos de errores en el proceso de presentación de los formatos.

Por otra parte, los PRST de conformidad con la regulación vigente, así como por solicitud del ente regulador, deben cumplir con la consolidación y remisión de información periódica, y no periódica o bajo demanda, cuando la CRC así lo determine.

En la mayoría de los casos, estos requerimientos no periódicos, se refieren a datos de periodos con al menos 2 años de antigüedad, la cual no siempre se encuentra disponible para los PRST. Lo anterior, puesto que, por capacidad y disponibilidad en el almacenamiento de los sistemas de información, la información es almacenada por periodos cortos para después ser contenida en cintas. Este tipo de solicitudes de información con más de 1 año de antigüedad, cuando se puede recuperar, causa una carga administrativa, técnica, económica y de capital humano bastante alta y no guarda relación con la eliminación de cargas regulatorias para los PRST.

Al respecto, es preciso tener en cuenta la última modificación relacionada con el almacenamiento de la información necesaria para la elaboración de los reportes periódicos, la cual se hizo mediante la expedición de la Resolución 6333 de 2021, que modificó el artículo "1.1.3 FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN" de la Resolución 5050 de 2016, estableciendo que:

"Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y operadores postales deberán almacenar y mantener disponible durante un (1) año contado a partir de su reporte, la información fuente utilizada para la elaboración de los reportes de información que conforman la sección de mercados en los mencionados capítulos."

En ese sentido, se solicita que se elimine la información periódica actual que no satisfaga las necesidades de análisis de la CRC y la misma, **sea requerida a demanda**, en el nivel de detalle necesario, cada vez que la CRC la necesite para el ejercicio de su actividad regulatoria, sin que esta se refiera a largos periodos; dejando únicamente en el régimen de reportes periódicos, los reportes relacionados con la sección de información de mercado necesaria para monitorear el sector y sus variables de competencia para los servicios fijo, móvil y TV.

Finalmente, debe realizarse una revisión integral de todo el marco normativo y no sólo mirar la sección de reportes que cuentan con un formato, dado que hay una gran cantidad de obligaciones, que superan el 25% y contienen otro tipo de reportes, que también deben ser simplificadas.

Ejemplo de ello, los formatos relacionados con disponibilidad y calidad del servicio necesarios para el ejercicio de vigilancia y control del MinTIC, actualmente, y en cumplimiento de la Resolución 3173 de 2024, se encuentran siendo reportados por los PRST y su envío se realiza a través de una API, por ello, es necesario que la CRC armonice la simplificación no sólo con los reportes actuales sino con todo el régimen de reportes propios de cada sección que rige el sector, incluyendo las obligaciones de presentación de información ante el MinTIC (Resolución 175 del 2021).

Expuesto lo anterior, insistimos, tal como se ha hecho en otras oportunidades, en que la mejor opción para continuar en la senda de simplificación normativa, y que ayudarán a la eficiencia de los análisis y decisiones que tome la CRC frente a los mercados, es **suprimir el reporte periódico de información, y realizar solicitudes bajo demanda para periodos inferiores a 2 años**. Esto teniendo en cuenta la dificultad expuesta frente al almacenamiento y conservación de la información por largos periodos, y que las modificaciones sobre los formatos y reportes no son sinónimo de alivianar cargas, sino por el contrario aumentan los costos y demandan mayor uso de recursos para los PRST, al tener que realizar nuevos desarrollos.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS A LAS INICIATIVAS DE LA AGENDA.

Proyectos prioritarios:

6.1.1.1. [PROYECTO EN CURSO] Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles.

RTA. De acuerdo con lo señalado en el documento de propuesta de borrador de agenda regulatoria, se espera que para el 4T-2025 se presente a discusión el documento de alternativas regulatorias. En este sentido, los plazos presentados en la agenda estarían adecuados para la continuación de las etapas posteriores.

En cuanto a las alternativas regulatorias, se identifica la necesidad de imponer obligaciones y sanciones específicas a los asignatarios de códigos cortos, orientadas a garantizar su uso responsable y a prevenir con mayor eficacia los ataques de smishing. Asimismo, resulta pertinente que la Comisión refuerce los criterios de asignación, verificación y control de estos recursos, incorporando debida diligencia, monitoreo continuo y medidas de suspensión o revocatoria ante incumplimientos.

Adicionalmente, conforme a lo señalado previamente, es necesario plantear una fase adicional que tenga un alcance más amplio y se aborde los fraudes cibernéticos que se cometen a través de las plataformas OTT.

6.1.2.5. [ESTUDIO EXPLORATORIO] Monetización en la industria de contenidos, tráfico y contenido no solicitado.

RTA. Saludamos la decisión de la Comisión de profundizar en los análisis sobre las nuevas dinámicas de consumo impulsadas por la industria de contenidos. No obstante, estimamos que esta iniciativa no debe traducirse únicamente en requerimientos para los operadores de red, sino también en un involucramiento activo y verificable de las plataformas OTT.

Dado que estos actores prestan servicios con incidencia directa en la experiencia de los usuarios, condicionan el tráfico, la calidad percibida y los riesgos asociados, es necesario que la Comisión articule un esquema de participación y responsabilidades proporcionadas para dichas plataformas, con obligaciones de transparencia, cooperación técnica y cumplimiento acordes con su capacidad de control y con los riesgos que introducen en el ecosistema.

6.1.3.2. [PROYECTO EN CURSO] Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles.

RTA. Se sugiere que el proyecto regulatorio considere la posibilidad de desregular el servicio de cargo de acceso mayorista de SMS, teniendo en cuenta al impacto señalado relacionado con la disminución significativa del mercado SMS en su uso P2P y las dinámicas de competencia introducidas por los proveedores OTT. Además, la tarifa actual en Colombia se ubica entre las más bajas a nivel internacional.

6.1.3.5. [PROYECTO REGULATORIO] 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.

RTA. En concordancia con lo expuesto en los comentarios generales, solicitamos que esta iniciativa se adelante según cronograma planteado en la Agenda Regulatoria. Esto se fundamenta en que ya existe un avance significativo en los análisis realizados por la Comisión durante 2025 sobre los impactos de la relación simbiótica mencionada.

En tal sentido, se estima procedente acelerar medidas de simplificación regulatoria que propendan por la nivelación de condiciones competitivas con estos agentes y, de manera

complementaria, adoptar instrumentos regulatorios que preserven el entorno competitivo del mercado de telecomunicaciones. Lo anterior con base en los fines y competencias asignados a la Comisión por la Ley 1341 de 2009 y sus modificatorias, en cuanto a (i) promover la inversión, (ii) proteger a los usuarios, (iii) garantizar la calidad de los servicios, (iv) impulsar la simplificación regulatoria, (v) salvaguardar la neutralidad de la red y (vi) fomentar la competencia en el marco de los principios orientadores de dicha ley.

6.1.3.6. [PROYECTO REGULATORIO] Acceso a redes de distribución de contenidos (CDN) y centros de datos.

RTA. Atendiendo los impactos de tráfico identificados por la Comisión en su más reciente Data Flash (2T-2025)¹, se evidencia que el tráfico de Internet móvil siguió en ascenso y alcanzó alrededor de 1,73 millones de TB, lo que supone un crecimiento interanual de 7,7%. La mayor parte de este volumen se concentra en plataformas y grandes generadores de contenido, lo que confirma su papel determinante en la dinámica del ecosistema digital. En este contexto, resulta necesario que la política regulatoria prevea la participación activa y proporcional en la gestión de dichos impactos de estos actores. Por lo anterior, en línea con lo mencionado en los comentarios generales, solicitamos adelantar esta iniciativa en la Agenda Regulatoria, puesto que el crecimiento sostenido del tráfico exige mayores inversiones de los operadores de red y, por ende, es necesario un esquema de corresponsabilidad que garantice equilibrio y sostenibilidad del mercado.

Asimismo, dada la incidencia de la distribución de contenidos mediante CDN y cachés sobre el dimensionamiento de las redes, proponemos que la Comisión: (i) enmarque esta relación en una definición de acceso; y (ii) establezca criterios de despliegue geográfico de CDN basado en volúmenes de tráfico para promover una gestión eficiente de tráfico que permita una verdadera sinergia operativa y no como ocurre actualmente, donde la distribución de CDN se enfoca en maximizar el beneficio particular del proveedor de contenido.

6.1.3.9. [PROYECTO REGULATORIO] Regulación para el aprovechamiento y compartición de infraestructura de otros sectores para el despliegue de redes de comunicaciones.

RTA. Este proyecto se configura como un habilitador clave para el despliegue de redes de comunicaciones, especialmente considerando los avances reportados por la Comisión en materia de servicios sobre tecnología 5G. A junio de 2025, esta tecnología ya representaba el 12,4 % del total de accesos a internet móvil, lo que evidencia su creciente relevancia en el ecosistema digital.

En este contexto, consideramos necesario anticipar los plazos para completar el desarrollo de esta iniciativa y lograr una decisión regulatoria durante el año 2026. Se precisa que los planes de despliegue de redes suelen consolidarse el año previo, por lo que contar con una definición regulatoria en 2026 generaría un impacto positivo en los análisis operativos y planificación de los puntos de despliegues de redes previstos para 2027.

¹ <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/conectividad-movil-en-colombia-5g-sigue-creciendo-y-ya-representa-124>

Asimismo, el análisis a abordar en este proyecto debe contemplar la identificación de barreras contractuales y técnicas que limitan la capacidad del PRST para suministrar información de infraestructura establecida en el Formato T.3.5. En este sentido, se deberán definir mecanismos para involucrar a los actores que son titulares y responsables de dicha información, a fin de garantizar su entrega; de no ser viable, se deberá evaluar la eliminación de esta obligación para los PRST.

Proyectos relevantes:

6.1.1.2. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios.

RTA. Solicitamos postergar al menos un trimestre la publicación de la propuesta regulatoria Fase I de este proyecto, es decir, que se publique el primer trimestre del 2026, bajo las siguientes consideraciones:

Recientemente a través de la resolución 7684 de 2025 la CRC adoptó medidas para la promoción de la competencia, agregando y/o modificando los siguientes artículos del título II “Medidas para la protección de los usuarios” de la Resolución 5050 de 2016:

- ✓ Artículo 2.1.2.3. *Omnicanalidad.*
- ✓ Artículo 2.1.3.3 *Procedimiento para la activación de servicios móviles en la modalidad prepago.*
- ✓ Artículo 2.1.3.4 *Parámetros para la actualización de datos de identificación de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles en la modalidad prepago.*
- ✓ Artículo 2.1.3.5 *Campañas informativas para la actualización de datos de identificación de los usuarios en la modalidad prepago.*
- ✓ Artículo 2.1.4.3. *Contratación de paquetes u oferta conjunta de servicios móviles y fijos.*
- ✓ Artículo 2.1.7.1. *Paquete de servicios.*

Teniendo en cuenta que recientemente se implementaron las disposiciones de la Resolución 7684 de 2025 que coinciden con temas que se plantean discutir nuevamente en esta fase, consideramos que esta revisión de temáticas específicas que abordará este proyecto debería revisarse el próximo año.

6.1.3.1. [PROYECTO EN CURSO] Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones.

RTA. Solicitamos postergar un trimestre la publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto, es decir, que se publique el primer trimestre del 2026, bajo las siguientes consideraciones:

La ley 2485 de 2025 le otorga a la CRC un plazo de doce (12) meses a partir de la vigencia de la ley, es decir hasta el 16 de julio de 2026 para determinar el valor máximo del cobro aplicable a la reconexión de los servicios de telecomunicaciones que hayan sido suspendidos por falta de

pago. En este sentido, consideramos que la propuesta regulatoria podría abordarse en 2026, encontrándonos dentro de los tiempos de cumplimiento del mandato de la ley.

Por otra parte, recientemente recibimos un requerimiento de información de este proyecto, en el cual solicitan el flujo detallado del proceso que actualmente se ejecuta para el corte y reconexión de los usuarios que no hacen el pago oportunamente, así mismo, solicitan información del tratamiento tributario del cobro por reconexión y solicitan información sobre indicadores de operaciones de corte y reconexión por tecnología instalada para el acceso a internet o televisión por suscripción según aplique.

Teniendo en cuenta la recepción de dicha información, sería precipitado para los análisis, la presentación de una propuesta regulatoria durante 2025, por lo que es recomendable que esta se aborte durante el próximo trimestre.

6.1.3.4. [PROYECTO EN CURSO] Marco regulatorio para el servicio de conectividad local.

RTA. Este proyecto propone un análisis de las dinámicas de mercado relacionadas con el servicio de conectividad mayorista local, frente a las cuales la Comisión no ha identificado o formulado, hasta la fecha, un problema que requiera revisión urgente. Por ello, resulta sorprendente la acelerada presentación de una propuesta regulatoria para el 1T-2026.

Adicionalmente, la Comisión solicitó recientemente información mediante el requerimiento con radicado CRC No. 2025534914 y asunto “*Requerimiento de información No. 2025-049. Información relacionada con la oferta - Conectividad Mayorista Local*”. En este contexto, se esperaría que primero se reciba dicha información, posterior se plantee una fase regulatoria de formulación del problema, una fase de presentación de alternativas regulatorias, para finalmente se presente una propuesta regulatoria. Por lo anterior, se solicita aplazar la fecha de presentación de la propuesta regulatoria, al menos hasta el 3T-2026.

6.1.3.7. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información.

RTA. En relación con el proyecto de la agenda regulatoria, solicitamos que se priorice la simplificación del régimen de reporte de información, en lugar de trasladar las obligaciones de reporte a modelos tecnológicos tales como API o cualquier otro.

Consideramos que la plataforma HECAA ya cumple con el propósito de recepción, gestión y almacenamiento de la información, y que los mecanismos de reporte actuales son robustos.

Es importante destacar que los operadores han realizado inversiones significativas en los últimos dos años para cumplir con los nuevos mecanismos de reporte, sin que estos evidencien aún beneficios tangibles para los PRST y el regulador. En este contexto no es conveniente ejercer más presión en el modelo de reporte en un momento en que la industria experimenta una tendencia de contracción. Por lo tanto, solicitamos que se priorice la optimización del esquema de reporte actual y el uso de la información disponible, evitando redundancias y simplificando el número de reportes.

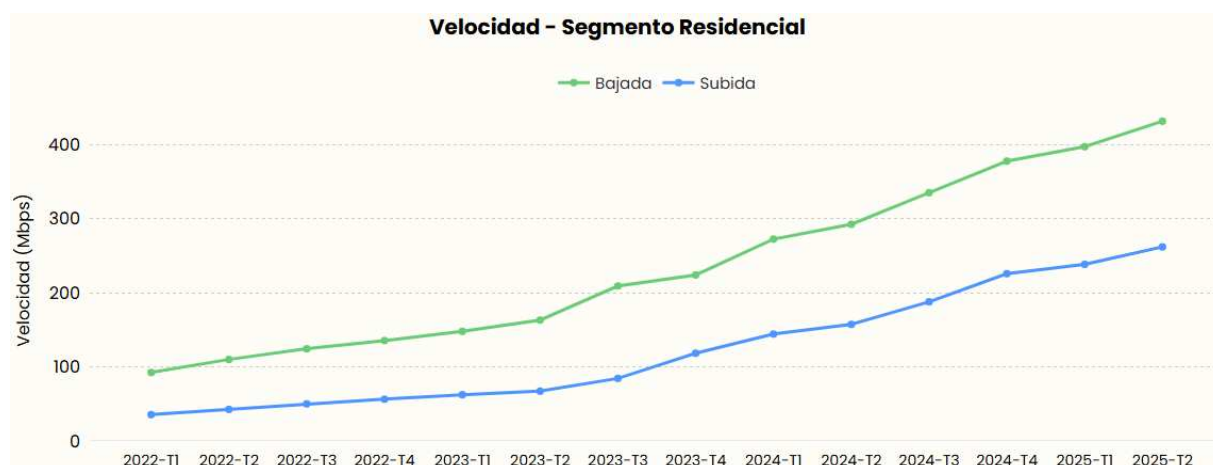
Esto permitirá a los operadores enfocarse en inversiones que fortalezcan la prestación del servicio a los usuarios y la renovación tecnológica que exige el despliegue de las tecnologías, lo que redundará en beneficios para el sector y los usuarios.

6.1.3.10. [PROYECTO REGULATORIO] Revisión de las condiciones de banda ancha y redefinición de mercados relevantes fijos.

RTA. Consideramos innecesario modificar las condiciones mínimas para que un servicio sea considerado como “banda ancha”, dado que ello podría implicar mayores inversiones en la red para dar cumplimiento a las condiciones de calidad asociadas a dicha definición, recursos que podrían impactar en otras iniciativas de inversión y cumplimiento de obligaciones ya contraídas por recientes modificaciones regulatorias.

Las redes fijas han tenido una evolución positiva significativa en las condiciones de calidad que incluso llevó a desistir de intervenir la metodología actual de medición de calidad del servicio de datos fijos, tal como quedó expuesto en proyectos anteriores, particularmente en los análisis del proyecto regulatorio “*Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora*”.

Adicionalmente, al revisar cifras recientes sobre velocidades de carga y descarga en el servicio de internet fijo, se evidencia que esta tendencia se mantiene. Para el segmento residencial, en el 2T-2025 se registró un crecimiento interanual del 47,6% en las velocidades de bajada y del 66,5% en las velocidades de subida.



Fuente. Cifras DaTIC CRC.

Por lo anterior, solicitamos se ajuste el alcance de esta iniciativa, eliminando la exploración de las condiciones de banda ancha y enfocándose únicamente en un análisis orientado a la redefinición de los mercados relevantes fijos. Hay que revisar el caso de OSIPTEL en Perú, quien no fija una velocidad mínima para el banda ancha, por considerar que dicha definición es innecesaria dadas las actuales condiciones del mercado, en donde la mayoría de ofertas crecen en velocidad debido a la misma interacción competitiva, sin necesidad de regulación al respecto.

6.1.3.11. [PROYECTO REGULATORIO] Rediseño y optimización de indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G–5G.

RTA. En el desarrollo de este proyecto para el rediseño y optimización indicadores de velocidad en el contexto de transición 4G–5G. Solicitamos se considere la propuesta sectorial planteada en el documento “Propuestas sobre los umbrales mínimos de velocidad en el Régimen de Calidad de servicios móviles” desarrollado por ASOMOVIL en julio 30 de 2025.

La propuesta presentada por ASOMÓVIL manifiesta que los umbrales definidos en la regulación actual 7363 de 2024 no se ajustan ni responden al comportamiento real del tráfico y los perfiles de uso de los usuarios móviles en Colombia, y esto implica un impacto económico negativo en la capacidad de inversión de los operadores, en la medida que las inversiones se enfocarían en el cumplimiento de los indicadores de calidad pero desincentivaría el despliegue de nueva infraestructura en zonas sin cobertura

La propuesta consiste en establecer un umbral fijo de velocidad de subida sin incrementos anuales futuros; Y contempla umbrales mínimos de velocidad de descarga (bajada) que deben estar alineados con la fase de maduración tecnológica de cada generación móvil 4G y 5G.

6.1.3.3. [PROYECTO EN CURSO] Revisión Integral de Remuneración en Servicios Fijos.

RTA. Solicitamos postergar un semestre decisión regulatoria, y que ésta se publique en el tercer trimestre del 2026 (a partir del 1 de julio de 2026), bajo las siguientes consideraciones:

Como TIGO ha mencionado en sus comentarios al proyecto No 2000-41-7-8 Revisión integral de la remuneración en redes fijas, el tráfico fijo-fijo a nivel intradepartamental actualmente no es reportado ni conciliado, y de acuerdo con esto, las mediciones actuales no tienen la exigencia de seguimiento que implican los procesos conciliatorios, es importante que las cifras reportadas puedan ser susceptibles de comparación y verificación.

Resaltamos además que este hecho también se indicó en la respuesta al requerimiento regulatorio No 2025-028, con fundamento en el cual la CRC presentó para comentarios su propuesta regulatoria a finales de octubre de 2025.

La postergación del proyecto permitirá contar con las condiciones financieras y operativas requeridas para implementar los desarrollos que implica la discriminación y medición del tráfico local-local de ámbito intradepartamental.

6.1.1.7.3. [PROYECTO REGULATORIO] Evaluación del Impacto de la Sentencia C-206 de 2025 sobre Neutralidad de Red y Oferta Comercial.

RTA. Entendemos que este proyecto se origina en la Sentencia C-206 de 2025 sobre neutralidad de red y que, en esa medida, tal como lo reconoce la propia Comisión, resulta indispensable esperar la publicación del texto completo de la Sentencia para definir con claridad el alcance y la orientación regulatoria de las temáticas a desarrollar en esta iniciativa.

En este contexto, llama la atención que en la descripción del proyecto ya se anticipe la necesidad de establecer mecanismos que permitan a los usuarios elegir libremente las aplicaciones que deseen utilizar, cuando la única información oficial disponible hasta el momento corresponde al Comunicado de Prensa No. 24 del 29 de mayo de 2025, publicado en la página de la Corte Constitucional – Expediente D-14516–, en el cual se indicó lo siguiente:

“2. Decisión

PRIMERO. Declarar INEXEQUIBLE la expresión “Los prestadores del servicio de Internet podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación” contenida en el numeral 1 del artículo 56 de la Ley 1450 de 2011 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010- 2014”.

SEGUNDO. DISPONER que los efectos de la presente sentencia se difieran por un (1) año a partir de la fecha de publicación del texto completo de esta decisión en la página web de la Secretaría General de la Corte Constitucional.”

Debe recordarse, además, que las ofertas con zero rating han sido el resultado de decisiones de negocio adoptadas por los operadores, orientadas a incentivar la demanda de los servicios de telecomunicaciones móviles. En tal virtud, introducir desde ahora lineamientos o mecanismos regulatorios que desborden lo expresamente señalado por la Corte en el numeral 2 “Decisión” del comunicado de prensa conocido, podría implicar un ejercicio de la potestad regulatoria que exceda la habilitación derivada de la citada sentencia y se adelante a un análisis que solo puede realizarse con pleno conocimiento de la motivación y consideraciones jurídicas del fallo.

6.1.2.1. [ESTUDIO EN CURSO] 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.

RTA. Consideramos positiva la realización de este estudio, habida cuenta del acelerado proceso de transformación del entorno digital y del impacto que los servicios OTT han venido generando sobre los mercados de telecomunicaciones tradicionales, tanto desde la perspectiva del régimen de protección de los usuarios como de las dinámicas de competencia.

En este sentido, estimamos conveniente que las conclusiones de dicho estudio incorporen análisis orientados a identificar y proponer mecanismos que contribuyan a reducir las asimetrías de información existentes en el ecosistema digital. De igual forma, resulta deseable que este ejercicio se traduzca en acciones concretas para que los proveedores de servicios OTT tengan una participación activa en los esquemas de reporte de información, de manera que la Comisión cuente con insumos más completos y homogéneos que le permitan cerrar dichas brechas de información y fortalecer su capacidad de seguimiento y evaluación regulatoria.

6.1.3.8. [PROYECTO REGULATORIO] Actualización del marco Regulatorio de televisión.

RTA. Solicitamos incluir al análisis del proyecto lo siguiente:

Los hábitos de consumo de los servicios audiovisuales han tenido cambios importantes en los últimos años, la tendencia global es que el número de suscriptores de los servicios de video por demanda va en aumento mientras que el número de suscriptores de TV paga presenta una tendencia a la baja, poniendo en evidencia cada vez más, la condición de sustituto del servicio de video por demanda frente a la TV por suscripción. Lo anterior es importante pues con la sustitución de productos y ofertas, se presentan asimetrías en las obligaciones regulatorias, obligaciones que son mandatarias para los operadores tradicionales, y entre las cuales se tienen:

- Cumplimiento del régimen de calidad.
- Reportes de información de mercado y contable.
- Normas relacionadas con la protección de la infancia y adolescencia.
- Restricciones de programación especial para adultos.
- Cumplimiento de regulación sobre publicidad, franjas de programación, contenidos y derechos de los televidentes.
- Incluir dentro de la parrilla de programación como mínimo 5 canales temáticos satelitales de origen nacional.
- En los canales propios, se obliga, a contar con derechos de rectificación de personas que se vean afectadas públicamente, se prohíbe el anuncio de armas de fuego, implementos bélicos o artículos que tengan restricciones de publicidad; entre otras cosas.
- Para el caso de la TV comunitaria, debe adecuarse a las franjas de audiencia y clasificación de la programación.

Estas asimetrías regulatorias generan una desventaja competitiva para los operadores tradicionales. Por ello, solicitamos que, en los análisis de competencia que realiza la Comisión en los mercados de televisión, se utilice la información más reciente disponible sobre el rol de las OTT. Esta información debería incorporarse como variable en los análisis de competencia del presente proyecto.

NUEVAS INICIATIVAS PARA INCLUIR EN LA AGENDA REGULATORIA

1. Indicadores de Disponibilidad de servicios móviles y planes de mejora de disponibilidad

Desde TIGO proponemos adelantar una revisión sobre los indicadores de disponibilidad y los planes de mejora, considerando que las exigencias establecidas en la regulación vigente no se encuentran alineadas con el desarrollo económico y de infraestructura de cada municipio del país.

El proyecto debe evaluar la clusterización de los municipios para disponibilidad, dado que la Resolución CRC 7777 de 2025 utiliza como referencia los clústeres de calidad, sin incorporar variables macroeconómicas que inciden en el cumplimiento de los niveles de disponibilidad del servicio.

Al incluir dichas variables críticas, se evidencian diferencias significativas en la distribución de los municipios dentro de los clústeres de calidad, lo que permite concluir que algunos deberían ser reportados únicamente con carácter informativo, pues sus condiciones de acceso hacen inviable el cumplimiento de los valores objetivo.

Asimismo, se requiere diferenciar claramente los planes de mejora orientados a disponibilidad de aquellos definidos para acciones de mejora en calidad.

Finalmente, es fundamental que el nuevo proyecto analice la realidad operativa del país y promueva acciones coordinadas con otros ministerios y entidades territoriales, a fin de articular medidas que consideren problemáticas estructurales como energía, seguridad, acceso vial y disponibilidad de proveedores de transmisión, factores que impactan directamente el cumplimiento de los valores objetivo de disponibilidad en el sector de telecomunicaciones.

2. Revisión de la metodología crowdsourcing.

Desde TIGO consideramos importante que la Comisión incluya en la agenda regulatoria un proyecto orientado a revisar la obligación de cumplimiento de muestras de medición bajo la metodología de crowdsourcing por parte de los operadores, dado que esta obligación corresponde a un aspecto que no es controlable por el PRSTM.

Esta solicitud surge a partir de la situación evidenciada con Android, que actualmente impide la activación de mediciones en segundo plano desde la aplicación del PRSTM, lo que imposibilita la verificación del cumplimiento de las muestras.

Adicionalmente, resulta necesario evaluar la cantidad mínima de muestras de 4G, considerando que estas disminuirán progresivamente a medida que se incremente la adopción de 5G, y los operadores podríamos incurrir en sanciones por una condición que escapa de nuestro control y que responde a la evolución tecnológica del mercado.

En este caso es importante redefinir la obligación sobre la cantidad de muestras exigida en la regulación; por cuanto las nuevas políticas de permisología implementadas actualmente por Android limitan la autonomía en la captura de las mediciones, trasladando esta opción a la acción de los usuarios de servicios móviles,

3. Estudio de la piratería en los servicios de telecomunicaciones

Es importante que la Comisión realice un estudio que aborde la revisión de la piratería en el servicio de TV cerrada así como, los proveedores de servicios de internet que operan de manera ilegal sin tener el registro TIC como lo exige la regulación, debido al impacto que tienen en los operadores legalmente constituidos, así como, los impactos relacionados con recursos en contraprestaciones al Estado.

En un estudio realizado por Raúl Katz para Millicom en el 2022, se indicaba que la piratería en Colombia estaba conduciendo a una pérdida de ingresos de proveedores de TV en USD 247.5

millones en 2018, las de programadores en USD 114.3 millones, así como la desaparición de 4223 empleos; por lo cual sugería la necesidad de que el país defina una regulación que atienda de manera contundente esta situación, en la medida que se ha comprobado que en países con un alto nivel de piratería, aplicar políticas que permitan reducirla, puede resultar en un aumento del 34,3% de la producción audiovisual y de un 18,8% de aumento en la penetración de TV paga (Katz, 2022). Por lo anterior, el estudio concluye que los esfuerzos del regulador deben estar orientados a generar una competencia sostenible a largo plazo y el control de piratería de contenidos.

Cordial saludo,

VIAFIRMA COLOMBIA - 9014654196
Firma con certificado digital de Ana Marina Jimenez Posada
CJW3-FOAG-OF10-TSR5-W176-3675-7526-72
vicepresidente asuntos corporativos

20/11/2025 16:55:52 COT -05

