



Bogotá, 3 de marzo de 2025

Doctora
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Calle 59 A Bis No.5-53 piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá

Asunto: Comentarios al proyecto de “Simplificación Regulatoria 2025”.

Respetada doctora Bustamante:

En atención a la publicación del asunto efectuada por la Comisión en su portal web, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (en adelante COMCEL), presenta para su consideración los siguientes comentarios.

I. COMENTARIOS GENERALES

La simplificación regulatoria es un elemento clave para mejorar la eficiencia del sector de telecomunicaciones, reducir la carga administrativa, facilitar la inversión y fomentar la innovación. En este contexto, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha emprendido un nuevo ejercicio de simplificación normativa, reconociendo la necesidad de actualizar las reglas vigentes debido a la constante evolución del sector y la rápida obsolescencia de ciertas disposiciones.

Si bien esta iniciativa representa un paso en la dirección correcta, no es suficiente para abordar los desafíos regulatorios actuales. La propuesta de la CRC carece de profundidad y omite ajustes estructurales que realmente simplifiquen el marco regulatorio. Un claro ejemplo de ello es la falta de modificación del **régimen de terminales hurtados**, que impone medidas ineficaces y cargas operativas desproporcionadas sin demostrar un impacto real en la reducción del hurto de dispositivos. La eliminación de bloqueos innecesarios sería un paso clave para lograr una regulación más eficiente y menos gravosa para los operadores y usuarios.

El mercado de telecomunicaciones enfrenta retos significativos, como la creciente competencia, la necesidad de expandir la infraestructura y la presión por reducir costos operativos sin frenar la inversión en nuevas tecnologías como 5G e IoT. En este contexto, una regulación excesivamente compleja y poco flexible se convierte en un obstáculo para el crecimiento y la competitividad del sector. La simplificación regulatoria no solo debe facilitar el cumplimiento de las normas, sino también eliminar



barreras innecesarias y modernizar el marco regulatorio en función de las tendencias del mercado.

La CRC debería adoptar un enfoque más amplio que no se limite únicamente a una simplificación parcial de la **Resolución CRC 5050 de 2016**, sino que contemple **modificaciones sustanciales** a toda la normativa vigente. Para ello, es esencial considerar los aportes del sector y garantizar que las normas reflejen las necesidades reales de la industria.

Si bien el ejercicio de simplificación normativa es necesario y oportuno, su alcance limitado impide que se logren los beneficios esperados. La CRC debe avanzar hacia una **modernización integral** de la regulación, eliminando normas ineficaces, reduciendo la carga administrativa y asegurando que su marco normativo sea verdaderamente funcional y adaptado a la evolución del sector de telecomunicaciones.

1.1. Restricción tarifaria de LDI establecida mediante Resolución CRC 2585 de 2010

Sobre este aspecto (restricción tarifaria de LDI establecida mediante Resolución CRC 2585 de 2010), es importante aclarar que, si bien lo más adecuado habría sido eliminarla hace varios años, cuando se vislumbraba el decaimiento de los servicios de voz fija (incluida la larga distancia internacional) que hacían innecesario mantener en la normativa esa intervención regulatoria, este proyecto de Simplificación es la oportunidad para eliminar dicha norma que lo único que hace es distorsionar la competencia y perjudicar a unos operadores en beneficio de otros. En efecto, esta norma deja de tener sentido pues la fuerte reducción de tráfico e ingresos de LDI producto de la competencia directa ejercida por la voz móvil y los servicios OTT hace que nos encontremos en una situación muy distinta a la existente al momento de expedirse la norma (año 2010), lo cual encuadra en el criterio de "Evolución de mercado" para ser objeto de eliminación en este proyecto regulatorio. Incluso, podría encuadrar también en el criterio de "Evolución tecnológica", pues es precisamente el avance tecnológico el que permitió que la voz móvil y los servicios OTT sustituyeran a la LDI.

1.2. Mensajes de texto SMS

En relación con los mensajes de texto (SMS), se trata de un servicio que ha sido reemplazado por los servicios OTT de mensajería, manteniéndose únicamente para mensajes B2C. Esta circunstancia se evidencia en una fuerte reducción tanto de tráfico como de ingresos, lo que implica que el servicio de SMS está en un profundo decaimiento, situación que hace innecesario mantener la regulación al respecto. En efecto, en el estudio "El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia - 2023" se indica con claridad que existe una "evidente sustitución de los mensajes de texto/SMS por el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp" y que el 89% de personas encuestadas usa aplicaciones de mensajería, lo que hace que 7,5 de cada 10 mensajes se envíen a través de OTT y tan solo 2,5 a través de SMS tradicional. Fuente: <https://www.postdata.gov.co/story/el->



[rol-de-los-servicios-ott-en-el-sector-de-las-comunicaciones-en-colombia-2023](#)

El rol de los servicios OTT en el sector de las comunicaciones en Colombia - 2023 | Postdata

Esta circunstancia hace que, por el criterio de "Evolución del mercado", se deba eliminar toda la regulación relativa a los SMS, al ser absolutamente innecesaria, además de constituir una notable e injustificada asimetría regulatoria en perjuicio de los PRST y en favor de los OTT.

1.3. Comentarios Generales Interconexión

Si bien es cierto encontramos acertadas algunas propuestas de modificación regulatoria dentro del proceso de simplificación, como el ajuste sobre la obligación de remuneración de la instalación de RAN en municipios aledaños, o la eliminación de la obligatoriedad de acudir ante la CRC en caso de negativa de un Operador de celebrar un CMI para que expida fecha perentoria para la realización del mismo; encontramos necesaria la revisión de las obligaciones que tienen los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o los integradores tecnológicos (IT) en ejercicio de sus actividades, toda vez que es necesario que se les considere como Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, y en consecuencia, que estén registrados en el Registro TIC como Prestadores de servicios de Telecomunicaciones, y paguen contraprestación al FUTIC.

El artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, establece que la "la provisión de redes y **servicios de telecomunicaciones**, que es un servicio público bajo la titularidad del Estado, se habilita de manera general, y **causará una contraprestación periódica a favor del Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**. Esta habilitación comprende, a su vez, la autorización para la instalación, ampliación, modificación, operación y explotación de redes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se suministren o no al público. La habilitación general a que hace referencia el presente artículo no incluye el derecho al uso del espectro radioeléctrico. (...)".

En la mayoría de los casos, estas empresas se constituyen con el único fin de establecerse de manera temporal en Colombia, con el fin de generar deudas sin respaldo, que a la larga se vuelven deudas incobrables, o con el fin de enviar mensajes con contenido fraudulento los cuales ponen en riesgo la credibilidad de las compañías que son utilizadas como instrumento para remitir dichos mensajes.

En virtud de lo anterior, otorga un parte de tranquilidad que el MINTIC, como encargado de llevar dicho registro valide y haga seguimiento del cumplimiento de las obligaciones que se generan en la ley y la regulación para los PRST, en este caso los PCA o IT.

De la misma manera, debería incluirse una causal de terminación de contratos de PCA o de IT, por el hecho de ser objeto de recuperación de numeración por el envío de mensajes con contenido fraudulento, pues abiertamente los usuarios se ven defraudados en sus derechos, y los operadores



como COMCEL no pueden negarse a remitir el contenido de los mensajes remitidos por otros IT o PCA.

1.4. Eliminación Histograma de Consumo

Reiteramos la solicitud de eliminar la obligación del histograma de consumo bajo el entendimiento de que las condiciones actuales del mercado han cambiado significativamente, haciendo que este mecanismo sea innecesario y poco relevante para la verificación del valor de los servicios facturados.

- Los planes de minutos en telefonía fija y móvil son ilimitados.

En el contexto actual, la gran mayoría de los planes de telefonía, tanto fija como móvil, incluyen minutos ilimitados, eliminando cualquier restricción en el uso del servicio. Dado que los usuarios no están sujetos a límites de consumo de voz, no existe una necesidad real de contar con una referencia de consumo como criterio de verificación de la facturación.

- La facturación por consumo de minutos ha desaparecido en la práctica, ya que el modelo de cobro basado en volumen ha sido reemplazado por tarifas planas con minutos ilimitados.
- El usuario ya no necesita monitorear su uso de minutos, pues no hay un costo adicional vinculado al tiempo de conversación, lo que hace innecesario este mecanismo de control.

- Los planes de datos móviles han evolucionado y la referencia de consumo no es determinante

En cuanto al servicio de datos móviles, la evolución del mercado ha llevado a que los planes sean cada vez más amplios en cuanto a la capacidad de navegación ofrecida.

Asimismo, los operadores ya proporcionan herramientas de autogestión, como aplicaciones móviles y portales web, donde los usuarios pueden consultar su consumo en tiempo real, eliminando la necesidad de una referencia adicional en la facturación.

Dado lo anterior, consideramos que la obligación de incluir una referencia de consumo en la facturación debe ser eliminada, ya que no tiene un impacto positivo en la transparencia de la facturación ni en la protección del usuario. La evolución de los planes tarifarios ha hecho que este mecanismo sea obsoleto, por lo que su permanencia en la regulación solo representa una carga innecesaria para los operadores sin aportar valor real a los consumidores.



II. COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO REGULATORIO

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 4. Modificar el artículo 2.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación

«**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**), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en ~~su~~ **la** terminación ~~del mismo~~.

En relación con la modificación propuesta al numeral 2.1.1.1, consideramos que la inclusión expresa de los asignatarios de códigos cortos dentro del ámbito de aplicación del régimen es un avance importante para garantizar la protección de los usuarios. Sin embargo, es fundamental precisar que los Prestadores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) deben ser considerados como prestadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de que cualquier violación al RPU sea objeto de vigilancia y control por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

La calificación de los PCA como prestadores de servicios de telecomunicaciones asegurará una supervisión efectiva y evitará vacíos regulatorios que podrían limitar la capacidad de los usuarios para hacer valer sus derechos. En este sentido, solicitamos a la CRC que clarifique esta disposición y establezca de manera explícita que el MinTIC tiene competencia para investigar y sancionar posibles incumplimientos en la aplicación del RPU por parte de los PCA.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 8. Modificar el artículo 2.1.2.2. del a Resolución 5050 de 2016	Artículo 2.1.2.2. Obligaciones

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades ~~de fraude~~ **delictivas haciendo uso del servicio de comunicaciones contratado.**

En el marco de la propuesta de modificación del numeral 2.1.2.2.4, solicitamos respetuosamente mantener la frase "actividades de fraude" en lugar de "actividades delictivas", debido a los siguientes argumentos que afectan la seguridad del usuario y la capacidad de respuesta de los operadores.



- **Diferencias jurídicas entre "fraude" y "actividad delictiva"**

Desde una perspectiva jurídica, el término "actividad delictiva" tiene un alcance penal amplio y general, abarcando un espectro de conductas que pueden o no estar relacionadas con el fraude en el contexto de los servicios de telecomunicaciones. En contraste, el fraude en este sector tiene una connotación específica relacionada con la suplantación de identidad, falsificación de documentos, obtención indebida de servicios o bienes y otras conductas que afectan directamente a los usuarios y operadores.

Si se sustituye "fraude" por "actividad delictiva", se genera una judicialización innecesaria de casos de fraude, trasladando la carga de resolución de estos asuntos a la jurisdicción penal. Esto no solo retrasa la protección efectiva de los usuarios, sino que afecta la capacidad de los operadores para tomar medidas inmediatas frente a fraudes detectados en la prestación de los servicios.

- **Impacto en la protección del usuario y en la regulación del sector**

Desde una perspectiva regulatoria y de protección al usuario, la sustitución del término "fraude" por "actividad delictiva" genera efectos negativos, tales como:

- i. **Afectación a los derechos del usuario:** La vinculación de casos de fraude con una "actividad delictiva" sujeta la resolución de estos casos a la decisión de un juez penal, lo cual prolonga la solución del conflicto hasta por seis (06) meses o más, dejando al usuario desprotegido y generando incertidumbre jurídica sobre su situación.
- ii. **Obstaculización de la acción regulatoria:** La CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) tienen facultades regulatorias y sancionatorias en el ámbito administrativo para abordar casos de fraude en telecomunicaciones. No obstante, al encuadrar estas conductas bajo el término "actividad delictiva", se podría argumentar que la única vía legítima de solución es la penal, limitando la capacidad de la autoridad regulatoria para actuar de manera efectiva.
- iii. **Carga desproporcionada para el operador y el usuario:** La existencia de mecanismos tecnológicos robustos para la validación de identidad (biometría dactilar, facial, de voz y OTP de verificación) ha permitido mitigar significativamente los riesgos de fraude. Sin embargo, si el fraude se judicializa bajo el concepto de "actividad delictiva", los operadores se verán impedidos de actuar con celeridad, generando un vacío de protección y mayores costos de litigio para los usuarios afectados.
- iv. **Necesidad de mantener la facultad de prevención y acción inmediata:** El fraude en telecomunicaciones es una problemática que requiere respuestas ágiles y mecanismos



preventivos eficaces. En este sentido, es fundamental que los operadores mantengan la capacidad de:

- a. Detectar y mitigar fraudes sin necesidad de intervención judicial previa.
- b. Ejercer acciones inmediatas, como la suspensión de líneas o la reversión de transacciones fraudulentas.

Si la modificación se mantiene en su versión actual, el operador no podrá actuar frente a un fraude sin la intervención de un juez, lo que afectará la confianza del usuario y generará un entorno propicio para la impunidad en los fraudes relacionados con telecomunicaciones.

- **Propuesta específica**

Solicitamos que el numeral **2.1.2.2.4** mantenga la siguiente redacción:

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

Esta redacción mantiene un enfoque claro, preciso y alineado con la realidad del sector, permitiendo una regulación efectiva sin generar inseguridad jurídica ni retrasos en la protección de los usuarios.

Dado lo expuesto, **mantener la expresión "actividades de fraude" es fundamental para garantizar la protección efectiva de los usuarios, evitar cargas desproporcionadas para los operadores y permitir que la regulación del sector continúe operando de manera ágil y eficiente.**

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 20. Modificar el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual	Artículo 2.1.10.7. Prevención de fraudes comportamientos irregulares

«ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE FRAUDES COMPORTAMIENTOS IRREGULARES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan 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 del servicio contrato 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 consumos objeto de reclamación».

Solicitamos que la redacción del Artículo 2.1.10.7. se mantenga con el término "fraude" en lugar de sustituirlo por "comportamientos irregulares", dado que este cambio genera ambigüedad en la interpretación y aplicación de la norma, afectando la claridad y seguridad jurídica tanto para los operadores como para los usuarios.

- **La expresión "comportamientos irregulares" es imprecisa y amplia**

El término "fraude" tiene un reconocimiento jurídico y conceptual claro dentro del ámbito regulatorio y comercial. En contraste, el concepto de "comportamiento irregular" es demasiado amplio y subjetivo, lo que puede generar múltiples interpretaciones y vacíos normativos que dificultarían su aplicación efectiva.

- **Consideraciones técnicas: las redes actuales no presentan vulnerabilidades que justifiquen el cambio**

Actualmente, las redes de los operadores ya no son de cobre y, por lo tanto, son menos susceptibles a "irregularidades" en la prestación del servicio. El argumento de cambiar el término para incluir potenciales vulnerabilidades carece de fundamento técnico, ya que la tecnología utilizada en las redes actuales es significativamente más segura.

Dado lo anterior, consideramos que mantener el término "fraude" es fundamental para preservar la claridad normativa y evitar interpretaciones ambiguas que podrían derivar en distorsiones en la aplicación de la regulación. Por ello, solicitamos que la CRC no elimine la palabra "fraude" del Artículo 2.1.10.7. y que mantenga la redacción actual para garantizar certeza jurídica y una adecuada protección de los derechos de los operadores y usuarios.

- **Naturaleza del comportamiento irregular vs. el fraude**

Un comportamiento irregular puede ser intencional o no y no necesariamente implica una acción fraudulenta. Se trata de situaciones que pueden derivar de circunstancias ajenas a la voluntad del usuario o incluso del operador.



Ejemplo de **comportamiento irregular no intencional**:

- Un usuario que no paga su factura durante tres meses seguidos porque está fuera del país. Esta conducta es irregular en términos de pago, pero no constituye fraude, ya que no hay un engaño deliberado ni un intento de obtener un beneficio indebido.

Ejemplo de **comportamiento irregular intencional pero no fraudulento**:

- Un usuario que cambia dos veces su SIMCARD en un período corto de tiempo. Desde la perspectiva del operador, esto puede ser una práctica común y legítima, pero si se asimila a un "comportamiento irregular", podría generar bloqueos o medidas innecesarias sin que exista fraude.

El fraude implica la materialización de un riesgo y un daño efectivo

El fraude se diferencia de un simple comportamiento irregular porque requiere la existencia de un engaño deliberado, con la intención de obtener un beneficio indebido y causando un daño al titular o a un tercero.

Ejemplo de fraude:

- Un tercero realiza un cambio de SIMCARD sin autorización del titular, lo que permite suplantar su identidad y cometer delitos como apropiación de cuentas bancarias o acceso a información personal. En este caso, se materializa un riesgo y se produce un daño real al usuario.

- **Implicaciones de cambiar "fraude" por "comportamiento irregular"**

Si se sustituye el término "fraude" por "comportamiento irregular", se abre la posibilidad de incluir una amplia variedad de situaciones que no necesariamente representan un riesgo o perjuicio real.

Esto podría generar problemas en la interpretación de la norma, afectando tanto a los operadores como a los usuarios, ya que:

- Se amplía excesivamente el alcance de la regulación, incluyendo eventos que no deberían estar sujetos a medidas de control.
- Se generan cargas operativas adicionales para los operadores, quienes tendrían que monitorear e investigar una cantidad significativa de situaciones que no constituyen fraude real.
- Se podrían aplicar sanciones o restricciones a usuarios por conductas legítimas que



- simplemente no encajan en los parámetros esperados, afectando la prestación del servicio.
- Se podrían aplicar sanciones o restricciones a los operadores por errores involuntarios que se comentan en los procesos y/o procedimientos y que el usuario o su defensa lo considere un comportamiento irregular.

El término "fraude" debe mantenerse en la regulación, ya que es un concepto claro, definido y con consecuencias concretas en la gestión del riesgo. Sustituirlo por "comportamiento irregular" podría generar incertidumbre, cargas administrativas innecesarias y la aplicación errónea de medidas de control sobre situaciones que no representan un perjuicio real.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 27. Modificar el artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Artículo 2.1.18.6. Prevención de comportamientos irregulares y Delitos a cargo de los PCA e integradores Tecnológicos asignatarios de códigos cortos

El artículo objeto de comentarios, elimina la expresión 'fraude', ya que, en palabras de la CRC, no tiene una definición legal clara y en cambio de ella incluye expresiones como:

*“ARTÍCULO 2.1.18.6. PREVENCIÓN DE COMPORTAMIENTOS IRREGULARES **Y DELITOS** A CARGO DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS” o “TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS. Los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir irregularidades y la comisión **de delitos** a través del envío de mensajes SMS o USSD”.*

Al respecto, se solicita a la CRC que no incluya la expresión “delitos” pues el competente para determinar si ocurrió un delito es el juez.

Adicionalmente, se indica que, con la modificación planteada, no se establece un escenario que busque eliminar la posibilidad de fraude cibernético. Así las cosas, se sugiere al regulador establecer consecuencias que permitan incluso la terminación de la relación de interconexión o acceso cuando se recupere la numeración por el uso indebido de la misma.

Al respecto, es importante indicar que **ni los PCA ni los integradores tecnológicos a los cuales les contratan la circulación del SMS de manera directa**, dan cumplimiento a esta regulación, lo que propicia un escenario de fraude para el usuario, situación que se agrava por las demoras en los procesos de recuperación de numeración realizados por la CRC y en las medidas tomadas por el regulador para dejar de utilizar la numeración asignada, la cual se limita a imponer la carga al PRST



de revisar constantemente el SIGRI y determinar el estado de la numeración¹.

Por lo tanto, se solicita a la CRC lo siguiente:

- 1) Se permita la terminación de los contratos de acceso, cuando la CRC recupere códigos cortos por el envío de mensajes con contenido presuntamente fraudulento. Lo anterior que se incluya como un párrafo dentro del artículo 6.4.3.2. el cual establece las causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD.
- 2) Se dé celeridad a los procesos de recuperación de numeración;
- 3) Se incluya como obligación del administrador de la numeración que notifique a los operadores de la recuperación de la numeración con el fin de impedir de manera expedita la circulación de mensajes con contenido presuntamente fraudulento.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 30. Modificar el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual	Artículo 2.1.24.5. Recursos.

~~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 al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).~~

Actualmente, los recursos de reposición y en subsidio de apelación que se resuelven de manera integral a favor del cliente no son remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

La eliminación del párrafo que establece la obligación del operador de remitir los expedientes a la SIC cuando el recurso de reposición en subsidio de apelación es resuelto de manera desfavorable total o parcialmente, genera una posible interpretación errónea. En particular, podría entenderse que todos los recursos de reposición y en subsidio de apelación deben ser remitidos a la SIC, incluso en aquellos casos donde la decisión ha sido completamente favorable al cliente.

Dado que carece de fundamento trasladar a la SIC los recursos que han sido resueltos de manera integral en beneficio del cliente, solicitamos aclarar este aspecto para evitar interpretaciones ambiguas que podrían derivar en cargas innecesarias para los operadores y la entidad.

En este sentido, se propone mantener el siguiente párrafo:

"En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la

¹ Comunicación de fecha 27 de septiembre la CRC



Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación)."

Esta redacción garantiza claridad en la obligación de remisión de los expedientes únicamente en aquellos casos donde persista una controversia, evitando cargas regulatorias innecesarias y preservando la eficiencia del procedimiento.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 37. Modificar el numeral 2.6.2.5.1.3. del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 2.6.2.5. Obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. en los términos del artículo 2.6.1.2 del

En el contexto del proceso de simplificación regulatoria, consideramos que la eliminación de la posibilidad de suscribir distintos contratos para la administración de las Bases de Datos Administradas (BDA) resulta contraproducente y genera efectos adversos en la dinámica del mercado.

Lograr un acuerdo entre todos los operadores del sector es un proceso altamente complejo, dado que involucra actores con intereses, estrategias y capacidades distintas. En este sentido, condicionar la administración de las BDA a la existencia de acuerdos unificados impone una barrera que puede derivar en situaciones de bloqueo o incumplimiento involuntario por parte de algunos Prestadores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), quienes quedarían sujetos a la voluntad de terceros para dar cumplimiento a sus obligaciones regulatorias.

Desde una perspectiva de seguridad jurídica y libre competencia, es fundamental que la regulación garantice alternativas viables para que cada operador pueda cumplir con sus obligaciones de manera autónoma y sin depender de la alineación estratégica de sus competidores. En este sentido, la eliminación de la posibilidad de suscribir distintos contratos limita la flexibilidad operativa y puede generar incentivos adversos que obstaculicen el adecuado funcionamiento del mercado.

En virtud de lo anterior, solicitamos que la CRC reconozca la dificultad inherente a la consecución de consensos entre competidores y adopte medidas regulatorias que permitan a los PRST cumplir de manera efectiva con sus obligaciones, sin que ello dependa de la voluntad de otros operadores. Esto garantizará un marco regulatorio equilibrado, predecible y ajustado a los principios de proporcionalidad y eficiencia que rigen el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 40. modificar el artículo 2.1.25.1 de la resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 2.6.4.3. Solicitud de portación



2.6.4.3.2.8. NIP de Confirmación para los Usuarios de Servicios Móviles, el cual ha sido enviado previamente por el ABD a través de un mensaje corto de texto (SMS) a la línea de la persona autorizada en el contrato, independientemente del PRSTM en el tenga la línea dicha persona».

La modificación dispuesta en el artículo 2.6.4.3.2.8. resulta desacertada, ya que se ha identificado que permitir la recepción del NIP de confirmación en una línea ajena a las que serán objeto de portabilidad (es decir, independientemente del PRSTM en el que se encuentre la línea de la persona autorizada) facilita la comisión de fraudes en líneas a nombre de personas jurídicas. Por lo tanto, solicitamos eliminar el aparte resaltado en verde y dejar este numeral como se encuentra actualmente.

Como antecedente, en noviembre de 2023 se presentaron múltiples casos en los cuales el cliente corporativo Davivienda reportó a COMCEL presuntos fraudes bancarios derivados de la pérdida de líneas corporativas de sus empleados por portabilidad numérica. Al respecto, Davivienda S.A., a través de su representante legal, manifestó que:

- i) No solicitó portabilidades a nombre propio.
- ii) No autorizó a terceros para realizar dichas solicitudes.
- iii) No recibió el código NIP de confirmación en ninguna de sus líneas empresariales.

Tras revisar los casos, se determinó que las portabilidades de las líneas abonadas a COMCEL fueron solicitadas a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. como proveedor receptor. Sin embargo, la investigación en ambos operadores (PTC y COMCEL) evidenció que la línea autorizada para recibir el NIP estaba registrada en otro PRSTM, lo que impidió a PTC y COMCEL tomar acciones oportunas para evitar las portabilidades fraudulentas y dificultó las investigaciones posteriores.

En suma, se solicita a la CRC abstenerse de incluir la modificación propuesta, ya que permitir la recepción del NIP en cualquier línea reduce los controles contra el fraude. Por el contrario, mantener el envío del NIP exclusivamente a una de las líneas a portar permite fortalecer la seguridad y minimizar los riesgos para los usuarios.

Como soporte, se adjuntan los siguientes documentos: Derecho de petición de Davivienda, respuesta al derecho de petición de Davivienda. Comunicación a PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 42. Modificar el artículo 2.6.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 2.6.4.7. aceptación o rechazo por parte del proveedor donante.



2.6.4.7.4. Cuando un usuario en modalidad prepago no presente actividad en la red, lo cual se deriva de la no evidencia de intercambio de señalización entre la red del Proveedor Donante y el equipo terminal móvil del usuario por un **periodo tiempo** de 30 días calendario, **previo a la solicitud del NIP por parte del usuario.**

Reiteramos que la causal de "actividad en la red" resulta inaplicable en las condiciones actuales del proceso de portabilidad. Esto se debe a que el intercambio de señalización ocurre con la simple inserción de la SIM en el Equipo Terminal Móvil (ETM).

Adicionalmente, esta causal podría abrir la puerta a malas prácticas, ya que el concepto de "intercambio de señalización" permite interpretaciones subjetivas por parte de los PRSTM en los procesos de portabilidad. En consecuencia, esto podría derivar en rechazos injustificados de solicitudes de portabilidad, basados en el argumento de la falta de tráfico de voz, datos o recargas en los 30 días previos a la solicitud del NIP.

Por lo anterior, se solicita a la CRC no incluir la modificación dentro de la causal de rechazo, con el fin de evitar restricciones indebidas y garantizar la correcta aplicación del derecho a la portabilidad numérica para los usuarios.

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 con los datos del cliente que tiene activa la línea, indicando la fuente o sistema de donde se extrajo la información.**

Respecto al Literal i) se debe especificar que para modalidad pospago la factura a enviar en el soporte debe corresponder a la factura de servicio de la línea a portar, debido a que están enviando factura de simcards o equipos que no evidencian la titularidad de la línea a portar. Se sugiere la siguiente redacción:

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 de servicio expedida por el Proveedor Donante. En caso de que no haya transcurrido el primer ciclo de facturación, se deberá anexar archivo plano con los datos del cliente que tiene activa la línea, indicando la fuente o sistema de donde se extrajo la información.



Para la negación de portabilidad, es necesario que se suministre el CUN al usuario y no un soporte diferente, porque dicha solicitud no es de solución de primer contacto, en ese sentido solo el CUN corresponderá al soporte del proveedor donante para solicitar la cancelación del proceso por ser la manifestación del usuario y a su vez es el soporte del receptor para devolver la línea.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 45. Modificar el artículo 2.7.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 2.7.2.1. Obligaciones de los PRSTM.

- **Necesidad de una revisión estructural del régimen de terminales hurtados**

Si bien reconocemos la eliminación de la tipología de bloqueo por no homologación como un avance, insistimos en la necesidad de una revisión integral del régimen de terminales hurtados, dado que las medidas actuales han demostrado ser ineficientes en la reducción de los índices de hurto y extravío.

Dado que el **bloqueo por no homologación** representa solo una pequeña parte de los bloqueos, consideramos que es necesario **evaluar la eliminación de las otras tipologías** y mantener únicamente el **bloqueo por hurto/robo**, que es el verdadero objetivo de la regulación. Así como eliminar la base de datos positiva.

- **Actualización Decreto MINJUSTICIA 851 de 2024 – Régimen terminales hurtados**

Es necesario ajustar la Resolución CRC 5050 de 2016 con el fin de coordinarla con lo establecido en el Decreto 851 de 2024, en el sentido de eliminar las funcionalidades de la BDA positiva, la cual, teniendo en cuenta su artículo 3², contendrá únicamente la relación de los equipos terminales móviles identificados por su IMEI ingresados o fabricados legalmente en el país, por parte de los importadores. Por lo tanto, se deben eliminar de la resolución aquellos artículos completos o la mención a las acciones relacionadas con el registro del IMEI por parte del usuario y/o operador y los procesos de detección y bloqueo por parte del operador para la tipología no registrados. Asimismo, en el proceso de duplicados se deberán modificar aquellos apartes que hacen referencia a los IMEI registrados en la BDA positiva para identificar el usuario genuino.

En el mismo sentido, insistimos en simplificar las medidas técnicas impuestas que no han sido efectivas, eliminando los bloqueos por otras tipologías diferentes a hurto y/o extravío (duplicado,

² Artículo 3. Modificación del artículo 2.2.11.2 del Título 11 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015 -Definiciones de Bases de Datos Positiva y de Propietario del Equipo Terminal Móvil. Modifíquense en el artículo 2.2.11.2 del Título 11 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, las definiciones de Bases de Datos Positiva y de Propietario del Equipo Terminal Móvil, las cuales quedarán así:

"BASE DE DATOS POSITIVA: Relación de los equipos terminales móviles identificados por su IMEI ingresados o fabricados legalmente en el país.



invalido, sin formato), por cuanto son medidas ineficaces y complejas que han generado cargas e impactos a los usuarios legítimos y que no han contribuido a la reducción del hurto de celulares.

- **Propuesta de Simplificación Principal**

Sugerimos a la CRC eliminar todas las tipologías diferentes de hurto y extravío de ETM, ya que, es la alternativa que generaría un mayor beneficio, en tanto reduce los impactos negativos en los usuarios, permite la mayor reducción en las inversiones que son innecesarias y excesivas, que no inciden en la reducción del hurto que, por el contrario, complejizan la operación, y adicionalmente, representa beneficios para los usuarios finales en reducción de costos de transacción y trámites.

Mantener exclusivamente la base de datos negativa con los reportes de hurto, extravío y administrativo, ya que el control de las demás tipologías no aporta a la disminución de las cifras de hurto, mientras que si perjudica injustificadamente a los usuarios tenedores de buena fe que deben estar supeditados a la dupla IMEI – IMSI, aspectos que afectan la experiencia de los usuarios y su relación con el operador que presta el servicio e impone una carga operativa desproporcionada e injustificada a los prestadores del servicio.

- **Propuesta Subsidiaria**

Para la tipología de inválidos: se propone modificar la tipología de inválidos restringiendo su control a 24 horas, ya que esta tipología sigue presentando las mismas cifras de detección, no se identifica una reducción al haber bajado el tiempo de bloqueo a 48 horas.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 66. Modificar el artículo 4.1.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Artículo 4.1.2.8. Suspensión de la interconexión.

El artículo establece la posibilidad de acudir a la CRC para que la ésta autorice la suspensión de la interconexión, cuando interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión.

Al respecto, se solicita a la CRC que defina en el artículo cuáles son los requisitos técnicos que permitan la suspensión de la Interconexión, toda vez que en diferentes oportunidades se ha demostrado a la CRC de la ocurrencia de graves perjuicios ocasionados sobre la red de COMCEL, y no se ha autorizado la suspensión de la Interconexión.

A título de ejemplo, COMCEL solicitó la suspensión cuando demostró el envío de mensajes con



contenido fraudulento por parte de HABLAME utilizando el acceso que le brinda COMCEL. Para el caso, se demostró el grave perjuicio sobre la red de COMCEL y sus usuarios, poniendo la seguridad de los mismos en juego, así como la reputación de la Compañía. No obstante, la CRC no acogió la petición de COMCEL.

En virtud de lo anterior, se reitera la necesidad de la definición de parte de la CRC respecto de lo que considera por *“grave perjuicio a la red de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión”*.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 71. Modificar el artículo 4.1.7.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Artículo 4.1.7.4. renuncia a 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.

Se solicita adicionar la siguiente causa:

“La terminación por interconexión NO operativa independientemente que se haya impuesto servidumbre, o se haya celebrado contrato de Interconexión o Acceso entre las partes”.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 75. modificar el artículo 4.2.2.1. de la resolución CRC 5050 de 2016.	Artículo 4.2.2.1. Obligaciones de los PRST

Solicitamos a la CRC que se **adopte expresamente la siguiente obligación** dentro del marco normativo aplicable a la interconexión y acceso:

“No adeudar saldos de relaciones de interconexión o acceso previos a nuevas solicitudes de interconexión o acceso.”

Esta disposición es fundamental para garantizar el derecho a la remuneración de la red interconectada, evitando prácticas que podrían generar distorsiones en la competencia y afectaciones a la sostenibilidad de los operadores.

- **Protección el derecho a la Remuneración de la red interconectada**

La interconexión es un pilar esencial para la prestación eficiente de los servicios de telecomunicaciones, y su viabilidad económica depende de que los operadores cumplan con sus obligaciones de pago derivadas del uso de redes ajenas. Permitir que un operador acceda a una nueva interconexión sin haber saldado sus deudas anteriores afecta directamente a los proveedores que han



soportado costos de infraestructura y operación sin recibir la debida contraprestación, lo que genera un desbalance financiero en el ecosistema de telecomunicaciones.

- **Prevención de conductas oportunistas y riesgos de acumulación de deudas**

La ausencia de una obligación expresa en este sentido podría **incentivar conductas oportunistas**, donde ciertos operadores acumulen obligaciones impagas y continúen solicitando nuevas interconexiones sin asumir sus compromisos financieros previos. Esto podría derivar en un uso injusto de las redes de terceros, trasladando el riesgo financiero a aquellos operadores que sí cumplen con sus pagos.

- **Equidad y equilibrio competitivo en el sector**

Una regulación que **permita interconexiones sin exigir el cumplimiento de obligaciones previas generaría condiciones desiguales entre los actores del mercado**, afectando la sostenibilidad de los operadores que han invertido en infraestructura. Además, una disposición de este tipo fomentaría la estabilidad financiera del sector y promovería un entorno de competencia justa, donde todos los operadores compitan en igualdad de condiciones.

- **Precedente en otros ámbitos regulatorios**

Este tipo de disposiciones ya se encuentran en **otros marcos regulatorios** que establecen restricciones para acceder a nuevos beneficios o permisos cuando existen obligaciones económicas pendientes. Aplicar este principio a la interconexión es coherente con la práctica regulatoria general y refuerza la confianza en el marco normativo.

- **Implementación y mecanismo de verificación**

Para su correcta aplicación, esta obligación podría complementarse con **mecanismos de verificación y certificación del cumplimiento de pagos previos**, garantizando transparencia y eficiencia en su implementación.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 74. Modificar el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 4.1.7.7. obligación de actualización de la garantía o mecanismo para asegurar el pago y criterios de actualización

El periodo de un año consagrado por la regulación para analizar el tráfico cursado y proyectado es excesivo. Al inicio de una interconexión el tráfico es mucho menor que el efectivamente cursado al



transcurrir el año, en este sentido, si se tiene en cuenta el periodo de un año, la garantía va a ser muy inferior a la que se debería constituir si se tiene en cuenta solo el periodo de seis (6) meses. En virtud de lo anterior se solicita a la CRC modifique dicho periodo a seis (6) meses.

Por otro lado, respecto de lo consagrado en el parágrafo 2, se establece que el solicitante de Interconexión podrá exigir al otorgante de la interconexión la constitución de garantías para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del acuerdo.

Al respecto, es importante indicar lo señalado por la CRC al definir el conflicto existente entre PTC y COMCEL en el cual PTC era solicitante de interconexión, y exigía a COMCEL la constitución de una garantía: *“Sin embargo, ha de resaltarse que la misma no fue aprobada como un elemento vinculante en las relaciones donde PTC actúa como solicitante, pues la oferta de interconexión justamente es un ofrecimiento de los proveedores interconectantes, dirigido de forma exclusiva a los proveedores que deseen interconectarse con ellos, con los fines ya indicados, razón por la cual las garantías aprobadas en la OBI de un PRST sólo resultan de aplicación cuando este actúa como interconectante y no como solicitante.*

Tan claro resulta esto que para determinar el monto máximo a garantizar PTC señaló en su OBI que tomará como base “las proyecciones de tráfico presentada (sic) inicialmente por el Operador Solicitante” (NFT) calidad última que no tiene COMCEL en la interconexión requerida por PTC, la cual entonces se rige por las condiciones de la OBI de aquel proveedor, por aquellas que se deriven de los acuerdos entre las partes, o por las determinaciones que adopte la CRC en ejercicio de sus competencias.

Entonces, si bien la pretensión de PTC encaminada a que COMCEL constituya una garantía bancaria en los términos consignados en su OBI podría haber sido una condición vinculante para las partes en razón de un acuerdo de voluntades, en el escenario actual, en el que dicho acuerdo no se materializó, la CRC, atendiendo al marco normativo señalado, así como a la razón de ser de la OBI y de las garantías que se consignan en ésta, tal y como lo expuso previamente, no encuentra asidero legal o regulatorio para imponer a COMCEL tal obligación al proveer interconexión”³.

Como puede observarse, la CRC en sus decisiones ya ha aclarado que el otorgante de la interconexión no debe constituir una garantía sobre la interconexión que el no solicitó. En virtud de ello, se solicita eliminar el parágrafo 2 adicionado al artículo objeto de comentarios, pues no hay un análisis de impacto normativo que haya analizado esta situación, o de casos que hayan ameritado la constitución de una garantía al otorgante de la interconexión.

³ Resolución CRC 6093 de 2020. Página 26.



Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 79. Modificar el artículo 4.7.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.	Artículo 4.7.2.3. Obligaciones del proveedor de la red origen.

El proyecto de regulación aclara que la obligación que tiene el operador solicitante de la instalación esencial de RAN de remunerar el RAN en sitios aledaños. Situación que se recibe de manera positiva, toda vez que desde la expedición de la resolución CRC No. 7285 de 2024, los solicitantes de la instalación esencial de RAN dejaron de remunerar a COMCEL por los sitios aledaños, aun cuando se ha probado que es técnicamente imposible imponer límites a red para prestar la instalación esencial de RAN únicamente en el sitio solicitado.

Así las cosas, pueden existir casos en que la provisión de RAN por parte del PRV se extienda a sitios aledaños a las zonas específicamente solicitadas por el PRO por razones de índole técnico. En efecto, si el área de cobertura de una de las estaciones base del PRV ubicadas en el municipio solicitado por el PRO abarca otros municipios, esta circunstancia obedece a las dinámicas normales de propagación de señales radioeléctricas. De esto se sigue, como es evidente, que la propagación de señales radioeléctricas no es un fenómeno que obedezca o pueda ser controlado por las fronteras de tipo político y administrativo que definen los municipios en Colombia.

De acuerdo con lo anterior, no puede modificarse la cobertura de una estación base ubicada en un municipio, toda vez que se puede afectar negativamente la prestación del servicio en los municipios adyacentes. Esto significa que limitar la cobertura de una estación base de COMCEL para restringirla según las solicitudes de RAN de terceros afectaría no solo el diseño de red de COMCEL sino también la cobertura que le ofrece a sus propios usuarios.

Finalmente, es usual que los operadores diseñen y desplieguen su red en una determinada zona o región con el propósito de que una estación base tenga cobertura en más de un municipio, lo que no es más que una forma de maximizar la cobertura en las áreas de interés.

En virtud de lo anterior, se solicita a la CRC que no retire del proyecto de simplificación normativa este párrafo.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 84. Modificar el artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016	Artículo 5.1.3.1. Indicadores de calidad para servicios de Telefonía móvil.

Solicitamos que la modificación establecida en el Artículo 84 del proyecto de resolución, que modifica el Artículo 5.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, entre en vigor a partir de la fecha de su publicación y no el 1 de enero de 2026.



La implementación inmediata de esta disposición permitirá garantizar mayor seguridad jurídica y operativa para los operadores y usuarios, evitando vacíos normativos e incertidumbre en la aplicación de la regulación. Además, postergar su entrada en vigencia hasta 2026 podría generar retrasos innecesarios en la adaptación y ejecución de los cambios requeridos, afectando la eficiencia del proceso regulatorio. Por ello, consideramos que su aplicación inmediata es la mejor alternativa para consolidar un marco normativo estable y predecible.

Asimismo, respaldamos la eliminación propuesta por la CRC, pero consideramos que debe aprovecharse esta oportunidad para derogar también la obligación de reporte de la tecnología 3G en los Formatos T.2.5 (Indicadores de Disponibilidad para los Servicios de Telecomunicaciones Prestados a Través de Redes Fijas y Redes Móviles) y T.2.6 (Indicadores de Calidad para el Servicio de Datos Móviles Basados en Mediciones Externas).

En el mismo sentido, instamos a la CRC a exhortar al Ministerio TIC para que derogue, en la Resolución 3173 de 2024, la obligación de transmisión de información sobre las tecnologías 2G y 3G, dado que estas redes están en proceso de desmantelamiento y su mantenimiento en la regulación representa una carga innecesaria para los operadores.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 117. Modificar el Formato T.3.5 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:	Formato T.3.5. Infraestructura pasiva para la provisión de Servicios de telecomunicaciones móviles.

Respecto a este artículo es preciso mencionar que el mismo recae sobre el Formato T.3.5, el cual fue objeto de recientes modificaciones a través de la Resolución CRC 7285 de 2024, cuyo cumplimiento implicó la realización de desarrollos informáticos que han sido puestos en funcionamiento recientemente. En este sentido, teniendo en cuenta el proyecto regulatorio objeto de estudio se encuentra nuevamente en proceso de ajuste regulatorio, sugerimos replantear la modificación propuesta al numeral 7 “propiedad del sitio”, debido al impacto que conlleva y solicitamos mantener el esquema anterior.

La propuesta actual exige incluir el número de identificación (cédula o NIT) en todos los sitios, sean propios o de terceros, lo que implica un nuevo desarrollo en los sistemas de reporte, ya que el formato actual solo lo solicita para aquellos sitios en ubicación.

Por lo anterior, sugerimos mantener el esquema anterior, en el que:

- **Sitios propios** se identifican con "1", sin necesidad de incluir un NIT.
- **Sitios de terceros** se identifican con "2", con la obligación de incluir el **NIT** solo en estos



casos.

Esta recomendación permitirá una transición más eficiente, minimizando el impacto operativo y financiero para los actores involucrados, garantizando la calidad de los datos y evitando desarrollos informáticos adicionales que retrasen la implementación de la regulación.

Así mismo, en relación con los numerales 7 y 8 del literal B “Información del uso de infraestructura pasiva de terceros por parte de los PRSTM”, el documento soporte señala en su página 182:

“Adicionalmente, se atiende a las salvedades presentadas por el sector sobre los tipos de negociación que se pueden llevar a cabo sobre los espacios en la torre, mástil o monopolo, por lo que se permite reportar tanto metros lineales como metros cuadrados, según corresponda a las negociaciones adelantadas por el operador”.

En este sentido, solicitamos que la opcionalidad de reportar los espacios en la torre, mástil o monopolo en metros cuadrados o metros lineales esté expresamente incluida en el numeral B. De lo contrario, la obligación de reportar ambas unidades aplicaría simultáneamente a los dos numerales, lo que podría generar inconsistencias en la información y afectar la flexibilidad en el reporte de datos.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 125. Modificar el anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016	Anexo 2.3. Formatos de los contratos únicos de prestación de Servicios de comunicaciones.

Solicitamos respetuosamente a la CRC otorgar un plazo de seis (6) meses para la implementación de las modificaciones al Anexo 2.3. de los Anexos del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, considerando los ajustes operativos, técnicos y contractuales que implica la actualización de los Formatos de los Contratos Únicos de Prestación de Servicios de Comunicaciones. Este periodo es necesario para garantizar la correcta adaptación de los sistemas internos, la capacitación del personal y la debida socialización con los usuarios, asegurando así una transición ordenada y efectiva que evite impactos negativos en la prestación del servicio y en la experiencia de los consumidores.

Artículo del proyecto	Resolución CRC 5050 de 2016
Artículo 133. Derogatorias	3.1.5.3 - Medidas Regulatorias Particulares

3.1.5.3. MEDIDAS REGULATORIAS PARTICULARES. Las medidas regulatorias de carácter general contenidas en la presente resolución (Resolución CRC [3510](#) de 2011) se expiden sin perjuicio de la revisión y el análisis respecto de la posibilidad de adoptar eventuales medidas regulatorias particulares, sujetas al trámite de una actuación administrativa de carácter particular,



con observancia de los principios que informan tales actuaciones

No consideramos apropiada la propuesta de derogar de la Resolución CRC 5050 de 2016 el artículo 3.1.5.3. “Medidas regulatorias particulares”. Si bien la CRC indica que ese artículo no es necesario porque ya está cubierto por lo establecido en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, sí resulta relevante mantener esta disposición en la regulación, ya que los mencionados numerales no dejan la claridad que sí tiene el artículo 3.1.5.3. en relación con que, para adoptar medidas regulatorias particulares (esto es, aplicables a un único operador) es necesario que se adopten en el marco de una actuación administrativa de carácter particular. Para evitar tratamientos asimétricos injustificados y asegurar que una diferenciación en la regulación aplicable a unos operadores y no a otros esté debidamente fundamentada, es absolutamente necesario que se decidan en una actuación administrativa particular, de tal forma que garanticen los derechos de defensa y debido proceso y el operador destinatario de las medidas particulares pueda presentar pruebas.

Se debe evitar, por lo tanto, que se establezcan medidas regulatorias particulares en actuaciones administrativas generales, como infortunadamente ha sucedido en el pasado, como fue el caso de la Resolución CRC 7285 de 2024, que estableció dos (2) medidas únicamente aplicables a COMCEL (asimetría en cargos de RAN y obligación de compartir a tarifa regulada la infraestructura pasiva y publicar la información correspondiente en el sitio web).

Derogar el artículo 2.9.2.1:

ARTÍCULO 2.9.2.1. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet, en cumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO I DEL TÍTULO V o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán adelantar la medición de los indicadores de calidad allí definidos. Dichas mediciones deberán sustentar el cumplimiento de las metas definidas para tales indicadores, así como la información que debe ser entregada a los usuarios del servicio.

En todo caso, los proveedores del servicio de acceso a Internet deben garantizar en todo momento que las velocidades efectivas ofrecidas se cumplan, de acuerdo con las condiciones del plan.

Apoyamos la eliminación que propone la CRC respecto a la obligación de medir los indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet, sin embargo, consideramos que debe ampliarse esta derogación para incluir 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).

Tal como la CRC lo evidenció en el proyecto de revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora, los valores objetivo, establecidos en la regulación se cumplen



ampliamente por encima de los mínimos exigidos, lo que hace innecesaria la permanencia de estos indicadores como un requisito regulatorio.

Adicionalmente, el mercado de internet fijo es altamente competitivo, lo que ha llevado a los operadores a mejorar continuamente sus servicios y ofrecer velocidades cada vez más altas para atraer más usuarios. Esta dinámica de mercado garantiza que la calidad del servicio ya no dependa de una imposición regulatoria, sino de la competencia y la demanda de los usuarios.

Por lo anterior, solicitamos la derogación total de estos requisitos, eliminando cargas regulatorias innecesarias y permitiendo que los operadores continúen enfocando sus esfuerzos en la mejora del servicio y la expansión de sus redes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Maria Teresa Castañeda Guerrero". The signature is fluid and cursive, with a horizontal line drawn underneath it.

MARIA TERESA CASTAÑEDA GUERRERO
GERENTE DE REGULACIÓN Y RELACIÓN CON OPERADORES