



Bogotá, 15 de enero de 2025

Doctora
LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª BIS No. 5-53
Edificio Link siete sesenta, piso 9
Bogotá

Asunto: Comentarios al Documento de formulación del proyecto regulatorio “Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados”.

Respetada Doctora Duque:

A continuación, encontrará nuestros comentarios al Documento de formulación del proyecto regulatorio “Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados”, publicado por la CRC el pasado 6 de diciembre de 2024¹.

CONTENIDO

1. COMENTARIOS GENERALES 1

2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS 3

2.1. La CRC ya ha encontrado que el empaquetamiento de servicios fijos es benéfico para el usuario 4

2.2. El mercado presenta un notable mejoramiento de las condiciones de competencia en cuanto a accesos a servicios fijos y empaquetamiento a lo largo de todo el país 6

2.3. Los eventuales riesgos del empaquetamiento que menciona la CRC son infundados e inexistentes 8

2.4. No hay lugar a considerar a ningún mercado de servicios fijos empaquetados como susceptible de regulación ex ante 10

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES..... 12

1. COMENTARIOS GENERALES

Todos los sectores de la economía se encuentran inmersos en constantes transformaciones producto de cambios sociales, demográficos y de hábitos de consumo, lo cual ocurre tanto a nivel local como en dinámicas globales. Probablemente la industria que más sufre transformaciones en el mundo sea la de telecomunicaciones, en la cual se requiere realizar inversiones de forma continua para soportar el crecimiento del tráfico (principalmente de datos) y la adopción de nuevas tecnologías, al punto que aproximadamente cada

¹ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-6-1>



10 años se inicia el despliegue de una nueva generación de redes móviles², lo cual constituye una particularidad en comparación con otras industrias³. De manera todavía más notable, no solo las telecomunicaciones se modifican a un ritmo alto en relación con otros sectores de la economía, sino que es el sector que permite que esas otras industrias se transformen, ya que se encuentra en encadenamiento directo con la totalidad de las actividades económicas en la actualidad (servicios y trámites estatales, salud, educación, entretenimiento, construcción, deportes, cultura, etc), resultando casi impensable que en alguna rama económica se prescindiera del internet.

Esta particularidad hace que las telecomunicaciones constituyan un componente esencial del desarrollo económico de los países, y por lo tanto los Estados deben permitir que el mercado evolucione sin restricciones y sin intervenciones que entorpezcan el desarrollo de los distintos servicios y perjudiquen a los usuarios. En su lugar, la regulación de telecomunicaciones debe reflejar las dinámicas del mercado y las tendencias del sector para que, en lugar de frenar los avances, se erija como un promotor de la inversión y de la competencia, todo esto en búsqueda del incremento del bienestar de los usuarios.

Esto lo han entendido reguladores de telecomunicaciones alrededor del mundo, como es el caso de la Unión Europea, que ha manifestado de forma explícita que:

“Uno de los objetivos del nuevo marco regulador consiste en reducir progresivamente las normas ex ante de carácter sectorial, conforme avance el desarrollo de la competencia en los mercados para conseguir, en último término, que los mercados de las comunicaciones electrónicas se rijan tan solo por el Derecho de la competencia. En consonancia con este objetivo, la finalidad de la presente Recomendación es identificar los mercados de productos y servicios en los que pueda estar justificada la regulación ex ante.

(...)

En los mercados impulsados por la innovación, caracterizados por el progreso tecnológico continuo, como los mercados de comunicaciones electrónicas, las barreras de entrada pueden ser cada vez menos relevantes. En estos mercados, las presiones competitivas a menudo proceden de las amenazas que suponen los posibles competidores innovadores que aún no están presentes en el mercado. Por lo tanto, también deben tenerse en cuenta las posibilidades de superar las barreras de entrada en el horizonte temporal pertinente a la hora de identificar los mercados pertinentes para una posible regulación ex ante.”⁴ (NFT)

Este claro enfoque desregulador hizo que, en un periodo de 17 años (de 2003 a 2020), el listado de mercados

² <https://www.itu.int/en/itu-r/documents/itu-r-faq-imt.pdf>

³ Mohamed El-Moghazi, Jason Whalley; The ITU IMT-2020 Standardization: Lessons from 5G and Future Perspectives for 6G. *Journal of Information Policy* 30 December 2022; 12 281–320. doi: <https://doi.org/10.5325/jinfopoli.12.2022.0005>

⁴ Diario Oficial de la Unión Europea. Recomendación (UE) 2020/2245 de la Comisión. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32020H2245>



relevantes sujetos a regulación ex ante en la Unión Europea pasara de 18 (7 minoristas y 11 mayoristas) a tan solo 2 (ambos mayoristas), eliminando así todos los mercados minoristas de ese listado⁵.

La CRC debe actuar conforme a estas tendencias regulatorias a nivel internacional, y en consecuencia no solo no debe incrementar la regulación, lo cual entorpecería el desarrollo del sector y desalentaría la inversión, sino que debe de forma decidida reducir al máximo la intervención regulatoria para permitir que la tecnología y la innovación florezcan. Esto cobra mayor relevancia en un contexto en el cual crecen los proveedores de servicios OTT, que prestan en el mercado productos equivalentes y sustitutos a los ofrecidos por los operadores tradicionales, razón por la cual mantener o incrementar la regulación en cabeza únicamente de los PRST lo único que hace es profundizar la asimetría regulatoria y las distorsiones del mercado, en perjuicio de los usuarios.

En el mismo sentido, debido a que la regulación debe ir hacia la eliminación de normas con miras a fomentar la inversión y la competencia, la CRC debe alejarse de una vez por todas del análisis anacrónico de participaciones de mercado y de índices de concentración, máxime cuando esos indicadores no están teniendo en cuenta a todos los agentes, pues dejan por fuera a los servicios OTT que de forma evidente compiten con los PRST. El enfoque de la CRC debería ser, conforme lo ordena la Ley 1341 de 2009, la protección del usuario, la cobertura y la promoción de la inversión, nada de lo cual se logra estableciendo mayores cargas regulatorias e incrementando los costos de cumplimiento. En una industria tan cambiante y eminentemente innovadora, cualquier intervención genera una distorsión a la competencia que limita la posibilidad de ofrecer a los usuarios nuevos servicios y con novedosos modelos de negocio, y toda norma debe existir únicamente si, luego de realizar un riguroso Análisis de Impacto Normativo (AIN), se concluye de forma medible y verificable que genera más beneficios que costos, y de lo contrario debe eliminarse (si ya existe la norma en la regulación) o descartarse (si está en proyecto de introducirse a la regulación).

Por otra parte, para la CRC debe ser totalmente claro que el empaquetamiento de servicios es positivo para todos los agentes del mercado, especialmente para los usuarios. Es benéfico para los operadores, quienes pueden aprovechar sinergias y economías de escala para reducir costos. Así mismo, es positivo principalmente para los consumidores, que verán reducidos los precios (en comparación con una situación sin empaquetamiento en la que tengan que comprar cada servicio por separado), reducirán sus costos de búsqueda y de transacción al tener que tratar con un único oferente, gozarán de mayores beneficios en la forma de más capacidad de consumo (GB) y mayor velocidad, y tendrán a su alcance una mayor variedad de planes y ofertas y se beneficiarán de una mayor innovación. Por lo tanto, ante una situación benéfica como lo es el empaquetamiento de servicios, lo único que debe hacer un regulador es permitir que dicha dinámica se desarrolle sin obstrucciones.

2. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

⁵ Comisión de Regulación de Comunicaciones. Revisión de los esquemas de remuneración móvil y del mercado minorista voz saliente móvil. Documento de formulación del problema. Diseño regulatori. Julio de 2021. págs. 38-41. Disponible en https://crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-2/Propuestas/documento_de_formulacion_revision_de_los_esquemas_de_remuneracion_movil_y_del_mercado_minorista_voz_saliente_movil.pdf



De conformidad con el Documento de formulación sobre el cual se envían estos comentarios, la Agenda Regulatoria 2021-2022 incluyó la revisión de los mercados de servicios fijos en un estudio consistente de dos fases. La primera fase buscaba revisar y actualizar la definición de los mercados relevantes de servicios fijos, tanto minoristas como mayoristas⁶, y se llevó a cabo entre el año 2021 y 2022 mediante el proyecto regulatorio “*Revisión de mercados de servicios fijos*”, el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 6990 de 2022.

Específicamente en lo que respecta a empaquetamiento, esa norma estableció que había tres (3) mercados relevantes de servicios fijos empaquetados, los cuales están incluidos en el Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- I. Dúo Play 1 para el segmento residencial: telefonía fija + Internet fijo para el segmento residencial;
- II. Dúo Play 2 para el segmento residencial: televisión por suscripción + Internet fijo para el segmento residencial; y
- III. Triple Play para el segmento residencial: televisión por suscripción + Internet fijo + telefonía fija para el segmento residencial

Además, la mencionada resolución la CRC excluyó al mercado Dúo Play 3 (televisión por suscripción + telefonía fija) del Anexo 3.1. y descartó incluir el Cuádruple Play (consistente en el empaquetamiento de servicios fijos con servicios móviles, con varias posibles combinaciones⁷), al encontrar que esos paquetes tenían una penetración insuficiente⁸.

La segunda fase que se va a desarrollar tiene como objetivo “*realizar el análisis de competencia de los mercados relevantes de servicios de comunicaciones fijos empaquetados*”⁹ (NFT), para evaluar la necesidad de declarar esos mercados como susceptibles de regulación ex ante y plantear medidas regulatorias para solucionar los eventuales problemas¹⁰.

2.1. La CRC ya ha encontrado que el empaquetamiento de servicios fijos es benéfico para el usuario

En el desarrollo de varios proyectos regulatorios, desde hace años el regulador colombiano es plenamente consciente de que el empaquetamiento de servicios (tanto en general como específicamente de servicios fijos) genera beneficios importantes para los usuarios, razón por la cual la CRC debe ser coherente con sus hallazgos y consideraciones previas y abstenerse de regular o limitar de alguna forma el empaquetamiento fijo.

En el desarrollo del proyecto regulatorio “*Análisis de Ofertas Empaquetadas*”¹¹, el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 4690 de 2016 (norma que incluyó por primera vez mercados relevantes empaquetado en el Anexo 3.1.), la CRC encontró que el empaquetamiento generaba enormes beneficios para los

⁶ Documento de formulación. pág. 3.

⁷ (i) Cuádruple Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción + Servicios móviles [Voz móvil + Internet móvil]); (ii) Cuádruple Play 2 (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción + Internet móvil) y (iii) Cuádruple Play 3 (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción + Voz móvil).

⁸ Considerandos de la Resolución CRC 6990 de 2022.

⁹ Documento de formulación. pág. 34.

¹⁰ Documento de formulación. pág. 4.

¹¹ <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-3-3>



consumidores:

- a) Precios más bajos derivados de descuentos: Contratar dos o más servicios de forma empaquetada es más económico para los usuarios en comparación con la situación en la que contratan cada uno de los servicios de forma individual. Esta es una de las principales características del empaquetamiento y de las razones por las que los usuarios contratan ofertas empaquetadas. Los descuentos ofrecidos a los consumidores en las ofertas empaquetadas oscilan entre el 20% y el 40%, como consecuencia de las sinergias y eficiencias que se logran;
- b) El usuario solo debe interactuar con un único proveedor en la transacción: Comprar una oferta empaquetada tiene la ventaja para el consumidor de que solo debe comunicarse y acordar la contratación con un único oferente. Además, solo va a recibir y tener que pagar una única factura (en lugar de múltiples) y solo debe dirigirse a un único agente para efectos de peticiones, quejas, reclamos y consultas;
- c) Menores costos de transacción: Las ventajas del punto anterior (tener un único interlocutor) generan un ahorro de tiempo y de esfuerzo para el consumidor al momento de buscar qué servicios quiere contratar y obtener información respecto de sus características y de la forma de utilizarlas, lo que se conoce en la teoría económica como una reducción de costos de transacción;
- d) Mayor calidad y seguridad en contratar con un solo operador: La adquisición de productos o servicios empaquetados permite que existan mejoras en la calidad que reciben los usuarios, las cuales no serían viables si se contratara cada servicio con distintos proveedores¹².

Posteriormente, en el proyecto regulatorio “*Revisión de mercados de servicios fijos*” (que culminó con la expedición de la resolución CRC 6990 de 2022), la CRC encontró, a través de un ejercicio basado en encuestas, que el empaquetamiento de servicios de comunicaciones (tanto fijos como móviles) es una práctica en ascenso en los últimos años en Colombia y a nivel mundial, siendo más común en los municipios de mayor desempeño, y que el empaquetamiento genera reducciones tarifarias en torno al 30% para el hogar promedio representativo en el orden nacional¹³.

Por otra parte, la CRC indica que se ha encontrado que “*en municipios con menor desarrollo la demanda por paquetes de servicios es más sensible a los aumentos de precio, debido a menores ingresos y disposición a pagar*”¹⁴. Esto significa que, no solo el empaquetamiento es bueno y necesario, sino que es particularmente indispensable promoverlo en los municipios de menor desempeño, ya que la venta conjunta de servicios de comunicaciones fomenta la conectividad y ayuda a cerrar la brecha digital. Por lo tanto, cualquier restricción

¹² Análisis de Ofertas Empaquetadas en Colombia. Documento soporte propuesta. Coordinación de Regulación de Mercados. Diciembre de 2015. págs. 9-11. Disponible en https://crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-33/Propuestas/documento_soporte_ofertas_empaquetadas.pdf

¹³ Comisión de Regulación de Comunicaciones. Revisión de los mercados de servicios fijos. Documento soporte. Política Regulatoria y Competencia. Agosto de 2022. Pág. 115. Disponible en <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-3/Propuestas/Documento-Soporte-Mercado-Servicios-Fijos-08082022.pdf>

¹⁴ Documento de formulación. pág. 21.



que limite o restrinja el empaquetamiento será perjudicial para todo el país, y de manera más fuerte para los municipios de menor desarrollo.

Como se puede concluir fácilmente, el empaquetamiento de servicios es una práctica generalizada por todos los agentes del mercado, que responde a la demanda y a la voluntad de los consumidores, quienes se benefician enormemente al empaquetar servicios de comunicaciones.

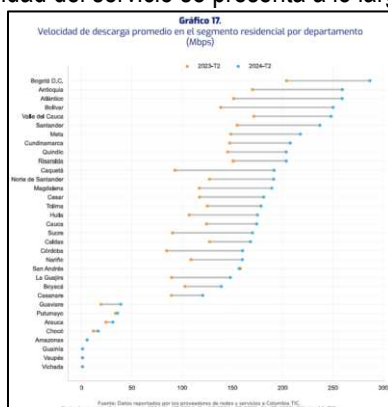
2.2. El mercado presenta un notable mejoramiento de las condiciones de competencia en cuanto a accesos a servicios fijos y empaquetamiento a lo largo de todo el país

La calidad en la prestación de servicios fijos se ha incrementado de forma sustancial en los últimos años. Al analizar la velocidad promedio de descarga de internet fijo (principal variable asociada a la calidad y principal criterio de decisión de los consumidores), observamos que en el segmento residencial se incrementó 117,9% en tan solo 2 años (de 2T-2022 a 2T-2024), mientras que en el segmento corporativo se incrementó 153,8% en el mismo periodo.



Boletín trimestral del Sector TIC del Segundo Trimestre de 2024. Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-397520.html>

Además, ese mejoramiento de la calidad del servicio se presenta a lo largo y ancho del país:



Boletín trimestral del Sector TIC del Segundo Trimestre de 2024. Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-397520.html>



En cuanto al número de accesos de servicios fijos, estos se han incrementado y se han desconcentrado del clúster Alto-Moderado. En efecto, la proporción de accesos del clúster Limitado pasó de 1,02% a 1,22% (+0,2pp) entre 1T-2022 y 1T-2024, mientras que en el clúster Incipiente pasó de 8,33% a 9,24% (+0,91pp) y en el clúster Bajo pasó de 4,37% a 4,98% (+0,61pp)¹⁵. Que la proporción de accesos de servicios fijos en municipios de menor desempeño se haya incrementado, implica a su vez que la cantidad de accesos en esos municipios ha subido en mayor proporción que en los municipios del clúster Alto-Moderado, lo que significa que se ha reducido la brecha digital. Por lo tanto, se debe permitir que esa dinámica continúe, razón por la cual la CRC no debe entorpecer esa dinámica de forma alguna con medidas regulatorias intrusivas e innecesarias.

Además, en 1T-2024 el empaquetamiento correspondió al 60% de los accesos activos del segmento residencial¹⁶ y al 73,4% de la facturación, representando todavía una proporción baja en los municipios de menor desempeño¹⁷, lo que muestra, una vez más, la necesidad de fomentar la competencia (y el empaquetamiento) principalmente en esos municipios.

Las cifras muestran que, en el segmento residencial, el paquete Dúo Play 1 (telefonía fija + internet fijo) contaba en 1T-2024 con 1,18 millones de accesos activos repartidos en 383 municipios, y en 235 de esos municipios (61,4%) había un único oferente de ese paquete, en comparación con 260 municipios con un único oferente del paquete Dúo Play 1 dos años antes (1T-2022)¹⁸. Esto evidencia un avance en cuanto a la competencia en el mercado, dado que en cuestión de 2 años hubo 25 municipios que resultaron ser lo suficientemente atractivos como para que entraran nuevos operadores a proveer el paquete Dúo Play 1. Esto quiere decir que la propia dinámica de competencia atrajo a más oferentes, y esa dinámica no se debe entorpecer con intervención regulatoria.

Para el caso del paquete Dúo Play 2 (internet fijo + televisión por suscripción), en el segmento residencial se pasó de 370 municipios con un único oferente en 1T-2022 a 337 municipios en 1T-2024¹⁹, con lo cual hubo 33 municipios en los que se intensificó la competencia en cuanto a número de oferentes. En cuanto al Dúo Play 3 (telefonía fija + televisión por suscripción), el segmento residencial pasó de 241 municipios con un único proveedor en 1T-2022 a 196 municipios en 1T-2024²⁰, lo que implica que 45 municipios pasaron a experimentar una mayor competencia en este paquete. A su vez, en el paquete Triple Play (telefonía fija + internet fijo + televisión por suscripción), se pasó en el segmento residencial a tener 242 municipios con un único proveedor en 1T-2022 a tener 220 municipios en esa condición en 1T-2024²¹, lo que significa que en 22 municipios se despertó el interés de más oferentes por competir.

Esto comportamiento significa que en muchos municipios a lo largo y ancho de Colombia se están dando las condiciones para que entren más operadores a ofrecer planes empaquetados de servicios fijos. Ante esta positiva realidad, el Estado lo único que debe hacer es fomentar la inversión para que se siga llevando conectividad a cada vez más personas, y permitir que la dinámica que ha venido funcionando lo siga haciendo. Además, la CRC debe tener en cuenta que en algunos municipios, su escasa población y sus difíciles

¹⁵ Documento de formulación. pág. 23.

¹⁶ Es decir que 60% de los accesos activos del segmento residencial tuvieron algún tipo de empaquetamiento.

¹⁷ Documento de formulación. págs. 23-24.

¹⁸ Documento de formulación. pág. 25.

¹⁹ Documento de formulación. pág. 26.

²⁰ Documento de formulación. pág. 27.

²¹ Documento de formulación. pág. 27.



condiciones socioeconómicas muy probablemente no permitirán que existan multiplicidad de oferentes de servicios fijos empaquetados; en esos lugares, es el Estado el que debe ayudara llevar conectividad, como en efecto ha ocurrido en el pasado con el Plan Nacional de Fibra Óptica (PNFO), el Proyecto Nacional de Conectividad de Alta Velocidad (PNCV) y el Cable Submarino de San Andrés, y como lo busca hacer el MinTIC con el programa “Conectividad para Cambiar Vidas”.

Los estudios basados en encuestas publicados por la CRC han encontrado que, por ejemplo, *“a medida que aumenta el número de personas que vive en el hogar es más probable que la persona que decide en la contratación del servicio se incline a obtener los servicios de manera empaquetada”*²². Esto significa que **el empaquetamiento es ante todo una consecuencia de la voluntad de los usuarios que, por sus dinámicas de consumo y composición familiar, eligen cómo configurar los servicios de comunicaciones a los que acceden**. Ante esta situación, los operadores lo único que hacen es proveerle a los usuarios lo que piden, sin que esto implique ningún tipo de problema de competencia y, por lo tanto, sin que se justifique una intervención regulatoria.

De forma similar, en 1T-2024, el 60% de accesos activos en el segmento residencial tenían algún tipo de empaquetamiento, siendo 42,96pp correspondientes al Triple Play, lo que constituye una reducción frente a 1T-2022, cuando el 67,6% de accesos residenciales fueron empaquetados, con 43,3pp siendo Triple Play²³. Como puede verse, hay periodos en los que el empaquetamiento de servicios fijos se reconfigura entre los distintos paquetes, pudiendo darse el caso en que el paquete Triple Play reduzca su penetración. Esto podría obedecer a tendencias de consumo de servicios como el auge de servicios OTT, que pueden haber hecho que muchas personas cancelen los servicios de televisión por suscripción y de telefonía fija para reemplazarlos por servicios OTT que no hacen parte del paquete, necesitando únicamente el servicio de internet fijo, reduciendo así la demanda por el paquete Triple Play. Este tipo de comportamiento corresponden a tendencias normales que no constituyen problema alguno y que deben dejarse fluir sin restricciones regulatorias.

2.3. Los eventuales riesgos del empaquetamiento que menciona la CRC son infundados e inexistentes

La CRC enuncia unos potenciales problemas, meramente teóricos, que podrían generarse con el empaquetamiento: barreras a la entrada, exclusión de competidores, consolidación del poder de mercado, prácticas de atadura (Tying, o venta atada), discriminación de precios, reducción de la transparencia del mercado y efectos de bloqueo (Lock-In)²⁴. Esos eventuales y teóricos problemas que el regulador menciona que podrían derivarse del empaquetamiento son inexistentes, como se demuestra con las mismas cifras publicadas por la CRC. A continuación, se explica por qué son infundadas cada una de estas preocupaciones mencionadas por la CRC:

La preocupación por eventuales barreras de entrada que podría crear un operador que ya ofrezca paquetes de servicios, valiéndose de los descuentos o beneficios a los usuarios, se evidencia que es totalmente infundada, al revisar las cifras de incremento de la competencia en cuanto a número de oferentes en decenas de municipios en los distintos paquetes de servicios fijos, como se detalló en el [numeral 2.2.](#) de este documento. En efecto,

²² Documento de formulación. pág. 29.

²³ Documento de formulación. pág. 23.

²⁴ Documento de formulación. págs. 31-32.



se mostró que en tan solo 2 años el mercado ha despertado tal interés que en muchos municipios todos los paquetes de servicios fijos pasaron de ser provistos por un solo oferente a ser ofrecidos por múltiples operadores.

En cuanto a la posible exclusión de competidores por una oferta de precios muy agresiva, este temor también se desdibuja al observar el incremento de oferentes de los planes de servicios fijos empaquetados, que hace que en decenas de municipios a lo largo y ancho del país se ha incrementado en ofertas empaquetadas, en lugar de haberse reducido. Por su parte, respecto de la eventual consolidación de poder de mercado, es importante tener en cuenta que hasta la fecha la CRC no ha declarado a ningún operador como dominante en ningún mercado municipal de servicios fijos, ni individual ni empaquetado, por lo cual no hay ninguna posición dominante o poder de mercado que pueda llegar a consolidarse; además, la próxima fusión entre Tigo y Movistar (sobre la cual se publicó la intención en julio de 2024²⁵ y las empresas intervinientes iniciaron el trámite ante la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC en diciembre de 2024²⁶) va a generar un nuevo operador integrado que será el líder del mercado de servicios fijos en muchos municipios, situación que no ha sido analizada por la CRC y cuyo análisis debería incluirse en el proyecto regulatorio que, de conformidad con la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026, está previsto para publicarse en el 1T-2025²⁷.

Respecto de las posibles prácticas de atadura o ventas atadas, dichas prácticas son inexistentes en el mercado colombiano y la CRC no ha mostrado ninguna evidencia que soporte lo contrario. Además, las ventas atadas en las ofertas empaquetadas son expresamente prohibidas por la regulación, dado que el numeral 2.1.7.2.7. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los PRST deben “ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno”. Frente a la eventual discriminación de precios, sobre la cual la CRC indica que le permitiría a los PRST cobrar precios distintos a diferentes grupos de usuarios y podría “resultar en precios más altos para ciertos consumidores”²⁸, esta preocupación se elimina por completo con la evidencia encontrada por la CRC según la cual el empaquetamiento genera reducciones de precios entorno al 30%.

A su vez, respecto a la supuesta reducción de la transparencia del mercado, es totalmente falso que el empaquetamiento les dificulte al usuario comparar los precios y las características entre los diferentes proveedores, pues la CRC ha puesto a disposición de los usuarios el Comparador de planes y paquetes de servicios móviles y fijos²⁹, que precisamente fue creado por el regulador para permitirle “comparar los planes y paquetes que ofrecen los operadores”³⁰. Esto se suma a que la regulación le exige a los PRST que le informen al usuario las características de cada servicio que hace parte del paquete, el precio de cada servicio y el precio total del paquete³¹.

²⁵ <https://www.globenewswire.com/news-release/2024/07/31/2921556/0/en/Millicom-Tigo-announces-potential-acquisitions-in-Colombia.html>

²⁶ <https://www.larepublica.co/empresas/sic-dijo-que-tigo-y-movistar-entregaron-informacion-incompleta-para-su-integracion-4032986>

²⁷ <https://crcm.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>

²⁸ Documento de formulación. pág. 32.

²⁹ <https://comparador.crcm.gov.co/>

³⁰ <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/crc-lanza-comparador-planes-y-paquetes-servicios-moviles-y-fijos>

³¹ Numeral 2.1.7.2.2. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

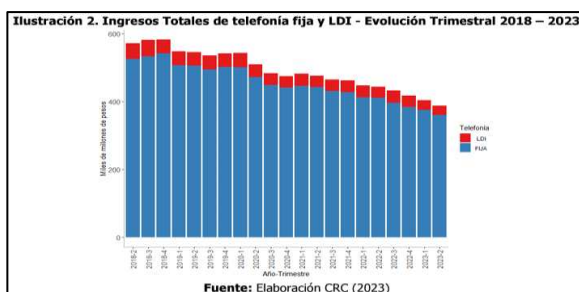


Por último, en cuanto a los eventuales efectos de bloqueo que menciona el regulador, según el cual los consumidores pueden verse atrapados en contratos a largo plazo por los descuentos y beneficios de los paquetes, es importante tener en cuenta que la regulación permite las cláusulas de permanencia mínima únicamente para los servicios fijos y en ciertas condiciones que exigen que los PRST le provean a los usuarios información completa y veraz sobre dichas circunstancias³², por lo cual no existen sorpresas para los consumidores, quienes adquieren los servicios (sea individuales o empaquetados) con conocimiento de las condiciones. Además, no existe ninguna evidencia que haya sido aportada por la CRC que dé indicios de que ocurran estos bloqueos.

2.4. No hay lugar a considerar a ningún mercado de servicios fijos empaquetados como susceptible de regulación ex ante

La CRC indica que el objetivo del análisis de condiciones de competencia de los mercados de servicios fijos empaquetados es determinar si deben ser considerados como susceptibles de regulación ex ante y, en ese caso, determinar las medidas regulatorias necesarias³³.

Los mercados de servicios fijos empaquetados son una combinación de tres servicios: telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo residencial. Como lo muestran de forma clara las cifras del mercado, la telefonía fija y la televisión por suscripción se encuentran en fuerte decaimiento, mientras que el internet fijo está en estancamiento. En efecto, la voz fija experimentó una reducción del tráfico del 70,9% entre 2T-2017 y 1T-2022, mientras que los ingresos se redujeron un 33,5% entre 2T-2018 y 2T-2023, producto de la competencia directa de la voz móvil y de los servicios OTT.

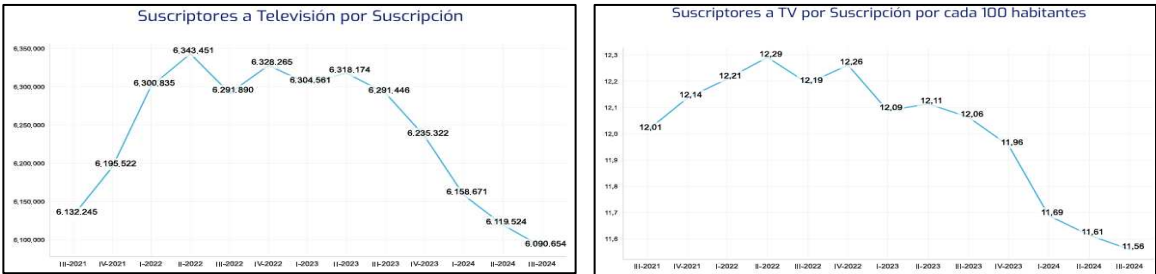


Proyecto regulatorio “Revisión de los esquemas de remuneración de redes fijas”. Documento de consulta. págs. 14-18.

Por su parte, la Televisión por Suscripción ha visto reducido el número de suscriptores en 0,5% en tan solo un trimestre y en 3,2% en un año (en 3T-2024 vs 3T-2023), siendo la cifra más baja en los últimos trece (13) trimestres, lo cual reduce a su vez la penetración medida en suscriptores por cada 100 habitantes.

³² Conforme lo establece la Sección 2 del Capítulo 4 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³³ Documento de formulación. pág. 34.



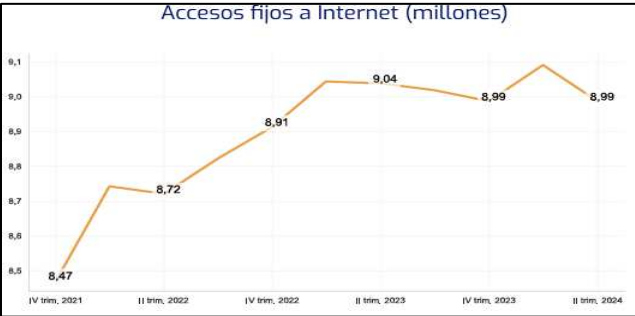
Boletín del Sector de Televisión por Suscripción y Comunitaria del Tercer Trimestre de 2024. Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-399542.html>

Esto ha llevado a una continua reducción de los ingresos, que en un año se redujeron un 5,1% (1,9pp más de lo que cayó el número de suscriptores).



Boletín del Sector de Televisión por Suscripción y Comunitaria del Tercer Trimestre de 2024. Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-399542.html>

Por su parte, el crecimiento en los accesos a internet fijo se encuentra en desaceleración desde hace varios trimestres, en una situación muy distinta de la que ocurría hace unos años, cuando se presentaban crecimientos exponenciales.



Boletín del Sector TIC del Segundo Trimestre de 2024. Disponible en <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-397520.html>

Estas circunstancias verificables implican necesariamente que no presentan problemas de competencia y que la regulación no es necesaria, lo que se demuestra en el hecho de que no existen barreras de entrada ni de



cambio y que, para el caso de la telefonía fija y la televisión por suscripción, se enfrentan a la agresiva y desbalanceada competencia de los proveedores de servicios OTT.

Debido a que ninguno de los tres servicios que componen los mercados empaquetados de servicios fijos presenta problemas de competencia, por sustracción de materia tampoco hay problemas de competencia en los mercados relevantes de servicios fijos empaquetados actualmente definidos en la regulación: i) Dúo Play 1 para el segmento residencial (Telefonía Fija + Internet fijo para el segmento residencial); ii) Dúo Play 2 para el segmento residencial (Televisión por suscripción + Internet fijo para el segmento residencial); y iii) Triple Play para el segmento residencial (Televisión por suscripción + internet fijo + telefonía fija para el segmento residencial). Por lo tanto, no cumplen con el primero de los criterios para ser considerado como susceptible de regulación ex ante³⁴, criterio relacionado con las condiciones de competencia actuales.

Tampoco se prevé que se vaya a dar un problema de competencia en el corto y mediano plazo. Por el contrario, la competencia ya se está intensificando en muchos municipios a lo largo y ancho del país, en los que se ha pasado a tener multiplicidad de oferentes de planes empaquetados de servicios fijos mientras que tan solo 2 años antes solo tenían un único oferente de ese tipo de ofertas. Al respecto, en el corto plazo la CRC debe revisar el mercado una vez se concrete la fusión entre Tigo y Movistar, operación que con certeza va a modificar las condiciones de competencia en los mercados municipales de servicios fijos, tanto individuales como empaquetados.

Además, no existe ningún indicio que apunte a que el derecho de la competencia no pueda solucionar eventuales problemas (los cuales son inexistentes). Por el contrario, las distintas normas de competencia (Ley 155 de 1959, Decreto 2153 de 1992, Ley 1340 de 2009) le dan a la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección de la Competencia³⁵, toda la capacidad para investigar cualquier tipo de práctica, acto o acuerdo que pueda atentar contra la libre competencia.

Por lo tanto, es evidente que ningún mercado relevante de servicios fijos empaquetados cumple con ninguno de los 3 criterios para ser considerados susceptibles de regulación ex ante, lo que significa que deben permanecer por fuera del Anexo 3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, en consecuencia, no deben ser regulados.

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. El sector de telecomunicaciones es eminentemente cambiante e innovador, lo que exige que los reguladores permitan su desarrollo sin intervenciones;
2. La CRC debe estar acorde con las tendencias regulatorias internacionales, en las que cada vez se elimina la regulación sobre mercados minoristas;
3. Una norma solo debe existir en la regulación si se comprueba que genera más beneficios que costos en el marco de un Análisis de Impacto Normativo;
4. Está demostrado de forma fehaciente que el empaquetamiento de servicios le genera beneficios a los consumidores en forma de menores precios y costos de transacción y de mayores beneficios;

³⁴ Criterios establecidos en el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³⁵ Numeral 2 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011.



5. Se ha incrementado la competencia en los distintos paquetes de servicios fijos a lo largo y ancho del país;
6. Los riesgos teóricos del empaquetamiento de servicios son infundados;
7. Conforme los criterios establecidos en la regulación, ninguno de los mercados de servicios fijos empaquetados debe ser considerado como susceptible de regulación ex ante;
8. Debido al reciente anuncio de una fusión entre Tigo y Movistar, el regulador debe llevar a cabo una revisión de los mercados fijos municipales en los cuales concurra el operador fusionado con el fin de identificar si se presentan problemas de competencia.

Cordialmente,

Firmado por:

Santiago Pardo Fajardo

C8E4C986876A45F...

SANTIAGO PARDO FAJARDO

Director Corporativo Jurídico y de Sostenibilidad

Inicial

IGMM