

Bogotá D.C., 1 de junio de 2026

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC**

Calle 59a Bis No. 5 – 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta

Correo electrónico: [mercado\\_servicios\\_moviles@crcom.gov.co](mailto:mercado_servicios_moviles@crcom.gov.co)

**Asunto:** Comentarios al proyecto de resolución – Actualización del mercado relevante “Servicios Móviles”

Respetados señores,

En atención al proyecto de resolución mediante el cual esta Comisión actualiza la evaluación del mercado relevante “Servicios Móviles” y propone su permanencia como mercado sujeto a regulación ex ante, nos permitimos presentar nuestros comentarios, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la propuesta regulatoria y a la adecuada ponderación de sus impactos.

En primer lugar, reconocemos que el análisis realizado por la CRC refleja de manera consistente la evolución del mercado y sus condiciones estructurales. En particular, resulta acertado el diagnóstico sobre los altos niveles de concentración, el liderazgo sostenido del operador dominante y la nueva configuración del mercado tras la integración entre TIGO y MOVISTAR, que configura una estructura con dos actores principales y una mayor asimetría frente a operadores de menor escala. Estos elementos permiten justificar, de manera técnica, la permanencia del mercado bajo regulación ex ante.

De igual forma, compartimos la preocupación de la CRC respecto a los riesgos de comportamientos coordinados y a la limitada capacidad disciplinaria de los operadores pequeños, aspectos que deben ser atendidos mediante instrumentos regulatorios adecuados y proporcionales.

En este mismo sentido, y como complemento a las preocupaciones previamente señaladas, resulta necesario profundizar en aspectos relacionados con la calidad de los servicios móviles, particularmente en las relaciones mayoristas entre OMR y OMV, dado que este componente constituye un elemento esencial para garantizar condiciones efectivas de competencia y la adecuada protección de los usuarios finales.

Sobre esta base, SUMA considera que la CRC debe incorporar en el proyecto resolutivo disposiciones específicas que aseguren que los OMV reciban de los OMR una calidad de servicio equivalente a la ofrecida a sus usuarios finales.

En consecuencia, aportamos los siguientes comentarios:

1. Propuestas respecto a la calidad de los servicios móviles en el marco de las relaciones mayoristas entre OMR y OMV:

Los OMR deben garantizar a los OMV exactamente los mismos SLA (*Service Level Agreements*) que aplica internamente a su división minorista, acceso simultáneo a nuevas tecnologías como 5G desde su lanzamiento comercial, API y sistemas de integración con actualización en tiempo real, y una prohibición absoluta de degradación de servicio o "*throttling*" selectivo. La Comisión Europea, en el caso Liberty Global/BASE Belgium, estableció que la calidad de servicio y cobertura ofrecida al OMV debía ser indistinguible de la brindada a las unidades minoristas del OMR-Host, para la infraestructura común del servicio. Este condicionamiento se alinea con el principio de neutralidad tecnológica y garantiza que los OMV puedan competir en igualdad de condiciones en términos de calidad de servicio.

**SUMA** requiere a la CRC para que ésta defina, desarrolle y proponga a todos los agentes del mercado:

i. La fijación de un conjunto de indicadores, que permitan realizar puntual seguimiento a las partes del comportamiento de las redes de acceso móvil en cuanto a la calidad de su servicio a lo largo del tiempo (indicadores de calidad de prestación de servicio), y que sean de medición y publicación obligada y recurrente por cada OMR, con recurrencia de tipo mensual o trimestral.

- ✓ La determinación y seguimiento de estos indicadores debe permitir a todas las partes, la administración, los agentes y los consumidores, conocer los niveles de calidad de servicio promedio con los que desempeña y presta su servicio un OMR.
- ✓ Como efecto derivado, permitirá discriminar a través de su evolución en el tiempo el nivel de calidad de servicio real entregado en la prestación de servicio minorista por los OMR y OMV, y en el ámbito mayorista por los OMR, generando un nivel de transparencia y competencia en el mercado, que redundaría en una mejor calidad en la prestación, pero también en una mayor capacidad de arbitrio de las posiciones competitivas de cada agente del mercado.

ii. Un régimen de penalizaciones asociadas a potenciales incumplimientos por los OMR y los OMV de los niveles de calidad de servicio entregados a sus abonados, respecto de los niveles de servicio objetivo establecidos ya

sean estos definidos como niveles de servicio objetivo (SLA objetivo) en los contratos mayoristas (OMR -> OMV), o fijados discrecionalmente como niveles mínimos objetivo por el propio Regulador (OMR + OMV -> Consumidor).

2. Manifestamos nuestra preocupación frente a la medida propuesta en materia de reporte de información, específicamente la incorporación del Formato T.1.11.

En este punto, consideramos que el esquema planteado resulta inviable desde el punto de vista operativo, técnico y regulatorio, por las siguientes razones:

En primer lugar, la obligación de reportar de manera mensual el 100% de las facturas pospago y las compras prepago a nivel individual implica una carga desproporcionada en términos de volumen, complejidad y procesamiento de información. La granularidad exigida que incluye múltiples variables por cada transacción requiere ajustes profundos en sistemas de información, procesos internos y capacidades de gestión de datos, lo cual involucra costos elevados y tiempos de implementación significativos.

En segundo lugar, el nivel de detalle requerido supone la recopilación y reporte de información altamente sensible desde el punto de vista comercial, incluyendo precios efectivos, descuentos, configuraciones de planes y patrones de consumo a nivel individual. Este tipo de información, por su naturaleza, está estrechamente ligada a las estrategias competitivas de los operadores, lo que genera riesgos en materia de confidencialidad y puede incluso facilitar, de manera indirecta, escenarios de alineación de comportamiento entre agentes del mercado.

Adicionalmente, el esquema de reporte propuesto no resulta coherente con la naturaleza de las fallas identificadas en el mercado. El análisis de la CRC evidencia problemas estructurales asociados a concentración, barreras de entrada y riesgos de coordinación; sin embargo, la medida planteada se limita a un incremento intensivo en la recolección de información, sin que exista evidencia suficiente de que este nivel de detalle sea necesario o determinante para atender tales problemáticas.

Desde el punto de vista económico y regulatorio, la implementación de este tipo de obligaciones podría generar efectos adversos, tales como el aumento de costos de cumplimiento, afectaciones en la eficiencia operativa de los operadores y mayores barreras para agentes de menor tamaño, lo cual iría en contravía del objetivo de promover la competencia.

En este contexto, consideramos de manera muy respetuosa que la CRC revise la proporcionalidad de la medida y reevalúe la necesidad del nivel de granularidad propuesto, privilegiando esquemas de reporte que equilibren adecuadamente la capacidad de monitoreo con la eficiencia regulatoria y la viabilidad operativa del sector.

3. Finalmente, consideramos que el fortalecimiento del monitoreo del mercado debe ir acompañado de medidas que incidan de manera directa sobre las condiciones estructurales identificadas, en particular aquellas relacionadas con el acceso a mercados mayoristas, la reducción de barreras de entrada y el fortalecimiento de la competencia efectiva, en lugar de concentrarse exclusivamente en el incremento de obligaciones de reporte.

Agradecemos la oportunidad de participar en este proceso y quedamos atentos a cualquier espacio adicional de discusión sobre los comentarios presentados.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J.P. Puerto Reyes', written over a horizontal line.

**JUAN PABLO PUERTO REYES**  
**REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE**  
**SUMA MÓVIL S.A.S.**  
**NIT No. 900.973.532-6**