

Bogotá D.C., 25 de mayo de 2026.

Doctor

FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 a bis # 5 - 53, Edificio Link Siete Sesenta P9

Bogotá D.C

Asunto: Comentarios a la iniciativa que propone mantener bajo vigilancia preventiva el mercado de servicios móviles y reforzar el monitoreo de la competencia.

Respetado doctor Díaz,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios del proyecto regulatorio del asunto, desde TIGO nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios a la propuesta regulatoria.

COMENTARIOS GENERALES

El proyecto regulatorio parte de la necesidad de actualizar el análisis de competencia del mercado relevante de Servicios Móviles, bajo la consideración de los cambios estructurales derivados de la integración TIGO–MOVISTAR y su impacto sobre la configuración competitiva del sector. Como resultado de la actualización, la CRC concluye que el mercado continúa presentando altos niveles de concentración, con COMCEL como operador líder y un segundo operador integrado con mayor escala, lo que reduce la brecha entre ambos, pero amplía la distancia frente a los demás competidores.

Adicionalmente, la CRC considera que no existen presiones competitivas suficientes en el corto y mediano plazo y que el derecho de competencia ex post no sería suficiente para corregir oportunamente posibles fallas, por lo que propone mantener el mercado de Servicios Móviles como susceptible de regulación ex ante y reforzar su monitoreo.

En atención a la relevancia de este ejercicio para la evolución del sector, TIGO considera fundamental que la evaluación reconozca adecuadamente las condiciones reales del mercado, los efectos procompetitivos derivados de una mayor capacidad de disputa frente al operador históricamente líder, y la necesidad de que cualquier medida regulatoria que se adopte observe criterios de proporcionalidad, evidencia suficiente y mínima carga regulatoria, de manera que contribuya efectivamente a promover la competencia, la inversión, la innovación y mejores condiciones para los usuarios.

1. La estimación del riesgo de coordinación después de la integración que hace la CRC.

En el numeral 6.3 del documento de soporte, la Comisión presenta modelos de simulación de comportamiento del mercado de servicios móviles bajo dos escenarios: uno sin coordinación entre los operadores y otro con coordinación tácita o explícita entre los principales agentes (COMCEL y TIGO).

En el escenario sin coordinación, la simulación estima precios, participaciones de mercado y excedente de los usuarios bajo competencia efectiva, reflejando que los operadores reaccionan de forma independiente, ajustando tarifas y promociones según la demanda y la presión competitiva de los demás.

En el escenario con coordinación, la CRC modela un escenario donde los dos operadores líderes podrían actuar de manera paralela o concertada, reduciendo la presión competitiva sobre los precios y limitando la contestabilidad del mercado. **Los resultados muestran que, bajo coordinación, el excedente de los usuarios podría caer hasta un 41,5%**, y que las tarifas y ofertas comerciales se ajustarían de manera que favorece la rentabilidad conjunta de los principales operadores a costa de los competidores menores y de los consumidores.

Si bien esta aproximación busca ilustrar los posibles efectos de la concentración y la coordinación, existen limitaciones metodológicas que deben considerarse al interpretar los resultados. En primer lugar, el escenario de coordinación asume que COMCEL y TIGO podrían actuar de manera paralela o concertada sin fricciones operativas, ignorando diferencias de costos, heterogeneidad geográfica y la capacidad de reacción de operadores como WOM y TELECALL y OMVs, lo que tiende a sobreestimar los impactos negativos sobre precios y excedente de usuarios. Hay que recordar, que los condicionamientos de la SIC aseguran tarifas mayoristas preferenciales para operadores seguidores (RAN), así como OMVs, motivo por el cual el modelo planteado por la CRC no tiene en cuenta el hecho de que la discrecionalidad de fijar tarifas por parte de los operadores de mayor escala está limitada por las tarifas mayoristas y la reacción de OMVs y seguidores en el mercado minorista; es así como estas acciones pueden llegar a mitigar en gran medida las estimaciones del modelo y sobreestimar los efectos de una supuesta coordinación de tarifas.

Adicionalmente, el escenario sin coordinación simplifica la dinámica competitiva real, ya que no incorpora la capacidad de TIGO de disputar activamente clientes del operador líder ni considera la posible entrada de nuevos competidores (Subasta de 900 MHz) o la adopción de tecnologías complementarias (WiFi, 5G neutral host, satélite). Esto puede conducir a una subestimación de la presión competitiva efectiva y, en consecuencia, a conclusiones sesgadas sobre la necesidad de medidas regulatorias adicionales.

Es así como, los modelos dependen de supuestos de elasticidad de demanda, participación de mercado y comportamiento de precios que no reflejan completamente la segmentación del mercado, variaciones regionales ni la respuesta de los consumidores a paquetes o promociones complejas. Asimismo, la simulación se centra en un horizonte estático, sin modelar la evolución temporal de precios, inversión en infraestructura o cambios de participación, lo que limita la validez de sus resultados para proyectar efectos dinámicos de coordinación o concentración a mediano y largo plazo. Por estas razones, los hallazgos del modelo deben interpretarse con cautela y no constituir la única base para decisiones regulatorias sobre medidas de monitoreo o intervención.

En atención a lo anterior, solicitamos respetuosamente a la CRC que ajuste e incorpore en sus modelos de simulación los efectos de los condicionamientos impuestos por la SIC, así como la interacción real con OMV y operadores seguidores. En particular, **los modelos de proyección deben reflejar que las tarifas mayoristas establecidas por la SIC limitan de manera explícita la discrecionalidad de los operadores de gran escala para fijar precios minoristas, generando un control implícito sobre la libertad de fijación de tarifas.** Solo considerando estas restricciones y la respuesta competitiva de los operadores más pequeños será posible estimar de manera realista los impactos

potenciales de concentración y coordinación, evitando sobreestimar riesgos de coordinación tácita o explícita y asegurando que los resultados del análisis reflejen fielmente la dinámica del mercado colombiano.

2. Análisis de medidas regulatorias para promover la competencia

Desde la definición del mercado relevante “Servicios Móviles” en 2017, la CRC ha adoptado diferentes medidas orientadas a proteger los derechos de los usuarios, fortalecer la transparencia en la contratación y facturación, reducir barreras de cambio entre operadores y preservar condiciones de competencia en los mercados minorista y mayorista móvil, incluyendo medidas recientes con la Resolución 7285 de 2024, Resolución 7684 de 2025 y, Resoluciones 8171 y 8183 de 2026. En ese sentido, el análisis del proyecto no debería partir de la premisa de que el mercado se encuentra desprovisto de instrumentos de control o de que los riesgos identificados solo pueden ser gestionados mediante la creación de nuevos reportes de información con alto nivel de granularidad.

Tabla 2. Medidas recientes con efecto en la competencia y en la protección de los derechos de los usuarios.

Norma	Tema	Medida principal	Efecto en usuario o competencia
Resolución CRC 7285 de 2024	Transparencia comercial	Medidas para mejorar la transparencia y comparabilidad de ofertas móviles, promociones, planes de fidelización, retención y recuperación.	Facilita que los usuarios comparen condiciones comerciales y accedan a ofertas bajo reglas previamente divulgadas.
Resolución CRC 7684 de 2025	Ofertas empaquetadas fijo-móvil	Precisó reglas sobre ofertas empaquetadas, permanencia mínima aplicable únicamente a servicios fijos y presentación de precios separados.	Protege al usuario frente a condiciones confusas en paquetes convergentes y evita distorsiones en la contratación.
	Portabilidad numérica móvil	Restricción a OMR de contactabilidad a los usuarios que se hayan portado de su red durante el proceso de Portación y durante los tres (3) meses siguientes a su finalización.	Protege a OMV frente a estrategias de captura de clientes.
Resolución CRC 8171 de 2026	Facturación discriminada	Exige que la factura discrimine información por servicio: unidad de consumo, precio, unidades consumidas, periodo, servicios adicionales, sumas adeudadas e intereses.	Permite al usuario conocer qué paga, comparar ofertas, detectar variaciones y ejercer control sobre su consumo.
	Facturación de servicios empaquetados	Exige que en paquetes se informe el consumo separado de cada servicio y, en ofertas fijo-móvil, se desglose el valor de cada componente.	Aumenta transparencia, evita opacidad en empaquetamientos y facilita comparación entre operadores.
	Portabilidad numérica móvil	Restricción al retorno inmediato al operador donante antes de treinta días, sin impedir la portación hacia terceros operadores.	Reduce prácticas de recuperación inmediata que pueden distorsionar la portabilidad y protege la competencia efectiva.

Norma	Tema	Medida principal	Efecto en usuario o competencia
	Publicidad y ofertas focalizadas	Prohibición de ofertas y publicidad dirigidas a usuarios de OMV o de operadores que no presten conjuntamente servicios fijos y móviles.	Protege a operadores de menor escala frente a estrategias focalizadas de captura de clientes.
	Terminación de contratos	Obligación de contar con canal digital exclusivo para solicitudes de terminación, con respuesta automatizada e inmediata en ciertos casos.	Reduce barreras de salida y facilita que el usuario cambie o cancele servicios.
Resolución CRC 8183 de 2026	Ajuste de tarifas mayoristas RAN	Actualizó topes de remuneración para RAN de voz, SMS y datos, incluyendo valores máximos por MB según zona.	Reduce barreras mayoristas y mejora condiciones para operadores que requieren acceso a redes de terceros.
	Ajuste de tarifas OMV	Fijó topes tarifarios de acceso OMV para voz, datos y SMS.	Mejora condiciones de entrada y permanencia de OMV, promoviendo competencia en el mercado minorista.
	Libertad contractual OMV	Impide restricciones que obstaculicen que los OMV contraten con otros OMR.	Fortalece la libertad de elección de los OMV y evita cierres o dependencias exclusivas en el mercado mayorista.

Fuente. Elaboración propia.

Este conjunto de medidas muestra que el mercado minorista de “*Servicios Móviles*”, así como, los mercados mayoristas móviles, no se encuentran desprovisto de instrumentos de protección. Desde el lado del usuario, existen reglas que fortalecen la información, la transparencia en la facturación con la desagregación de valores, la facilidad para cancelar o modificar contratos, la portabilidad y la posibilidad de comparar ofertas. Desde el lado de la competencia, existen topes tarifarios mayoristas de RAN y OMV, prohibiciones de campañas focalizadas hacia usuarios de operadores de menor escala, medidas de auditoría, reglas de transparencia en empaquetamientos y mecanismos que buscan preservar la capacidad competitiva de OMV y operadores de menor tamaño.

La propia Comisión reconoce en el documento soporte que ya adoptó medidas estratégicas para prevenir riesgos de coordinación tácita o explícita mediante las Resoluciones CRC 8171 y 8183 de 2026.

“Finalmente, para prevenir esta potencial situación de coordinación tácita o explícita, la CRC ha adoptado medidas estratégicas mediante las Resoluciones 8171 y 8183 de 2026. Estas disposiciones fortalecen la competencia desde los mercados mayoristas, reduciendo drásticamente los costos de insumos esenciales como el RAN y el acceso para OMV, al tiempo que dinamizan el mercado minorista al eliminar barreras de salida para los usuarios.”¹

En atención a lo anterior, solicitamos respetuosamente a la CRC que, antes de imponer nuevas obligaciones de reporte o aumentar la granularidad de información, **desarrolle una evaluación técnica de la efectividad y suficiencia de las medidas recientemente adoptadas mediante las**

¹ CRC, 2026, p. 99. Documento soporte “Análisis de las condiciones de competencia en el mercado relevante servicios móviles”.

Resoluciones CRC 7285 de 2024, 7684 de 2025, y 8171 y 8183 de 2026. Estas disposiciones ya fortalecen significativamente la competencia y la protección de los usuarios, mediante topes tarifarios mayoristas para RAN y OMV, reglas de transparencia en facturación y empaquetamientos, restricciones a campañas focalizadas hacia operadores menores, mecanismos de portabilidad y facilidades de terminación de contratos, así como auditoría y seguimiento de cumplimiento. Una evaluación técnica permitiría determinar con evidencia empírica y analítica si estas medidas son suficientes para mitigar los riesgos de coordinación tácita o explícita, así como garantizar la competencia efectiva en el mercado minorista, evitando la imposición de cargas regulatorias adicionales que podrían resultar innecesarias y onerosas para los operadores y, en última instancia, para los usuarios.

3. Alineación con el principio de simplificación regulatoria y eficiencia administrativa

La autorización de la integración entre TIGO y MOVISTAR por parte de la SIC estuvo acompañada de un conjunto robusto de condicionamientos orientados no solo a mitigar posibles riesgos competitivos, sino también a asegurar un seguimiento permanente de su cumplimiento. En particular, la SIC impuso obligaciones específicas de información respecto de los acuerdos mayoristas con OMV y PRST en materia de RAN, incluyendo la remisión de contratos modificados y la presentación de reportes semestrales motivados sobre cualquier cambio en las condiciones comerciales o contractuales. Estos reportes deben explicar las razones de la modificación, su naturaleza y si obedecen a decisiones unilaterales, consensuadas o regulatorias.

Adicionalmente, la SIC estableció obligaciones periódicas de reporte asociadas al comportamiento comercial de las intervinientes, incluyendo informes trimestrales sobre campañas publicitarias, con el fin de verificar que no se adelanten estrategias dirigidas específicamente a usuarios de operadores de menor escala, OMV, WOM o nuevos entrantes. También exigió reportes vinculados con la información entregada a los usuarios de MOVISTAR sobre la integración, así como informes periódicos en materia de servicios fijos en municipios priorizados, orientados a verificar el cumplimiento de las condiciones de paridad de ofertas, calidad y continuidad del servicio.

Así mismo, es importante tener en cuenta que, cualquier obligación de reporte intensiva en información especialmente si exige datos desagregados a nivel de usuario, línea, factura, compra o plan, debe ser evaluada bajo criterios estrictos de necesidad, proporcionalidad y gradualidad. La existencia de medidas previas no impide que la CRC realice actividades de monitoreo del mercado; sin embargo, sí exige que dicho monitoreo sea coherente con los principios de intervención mínima, eficiencia regulatoria y simplificación de cargas para los agentes regulados.

En este punto, debe advertirse que la imposición de cargas de reporte complejas podría entrar en tensión con el propio objetivo de simplificación regulatoria promovido por la Comisión en su agenda regulatoria con el proyecto denominado “*Revisión integral y simplificación del Régimen de Reportes de Información*”, particularmente si existen alternativas menos gravosas, como reportes agregados por plan, paquete, modalidad o segmento comercial.

Al respecto, es importante recordar que la segunda etapa del proyecto de simplificación consistirá en la revisión completa del régimen de reportes contemplado en la Resolución CRC 5050 de 2016 y demás

normas complementarias, así como los sistemas tecnológicos que soportan la recolección y procesamiento de datos y reporte. Todo ello con el objetivo de evaluar la posible reducción de cargas administrativas en materia de reportes para los agentes regulados y determinar oportunidades de mejora de los formatos y mecanismos de reportes de información vigentes en términos de eficiencia, suficiencia, oportunidad y calidad de los datos.

En línea con lo anterior, conforme a lo señalado en el piloto de reportes de información —iniciativa que servirá de insumo para el proyecto de simplificación del régimen de información—, la Metodología 1 plantea el envío de información por bloques de datos. No obstante, esta metodología presenta el riesgo de que, ante una caída en la conexión, se pierdan los datos transferidos y sea necesario reiniciar desde cero el proceso de transmisión. Si se considera el volumen proyectado de información asociado a la propuesta regulatoria, este riesgo se incrementaría de manera significativa, generando ineficiencias operativas relevantes para los proveedores obligados al reporte.

En este contexto, cualquier medida adicional de información o monitoreo que pretenda imponerse desde la regulación sectorial **debe reconocer que ya existe un esquema de supervisión activo, detallado y especializado bajo vigilancia de la SIC y por la misma CRC**. Dicho esquema incluye reportes semestrales y trimestrales, soportes documentales, evidencia de comunicaciones, seguimiento a condiciones comerciales y la participación de un auditor externo independiente encargado de supervisar y certificar el cumplimiento de los condicionamientos. Por lo anterior, cualquier nueva obligación de información debería partir de una evaluación previa sobre la efectividad del paquete regulatorio actualmente vigente, evitando duplicidades, cargas desproporcionadas o requerimientos que excedan lo estrictamente necesario para monitorear el mercado. En particular, la Comisión debería privilegiar alternativas graduales y menos gravosas, que permitan cumplir el objetivo de seguimiento preventivo sin imponer cargas operativas que resulten contrarias al propósito de simplificación regulatoria y eficiencia administrativa que la propia CRC ha venido promoviendo.

4. Otras dinámicas del mercado en el control de precios

En línea con lo anterior, el supuesto de que la integración generará necesariamente un impacto negativo en el bienestar del consumidor, o de que los usuarios quedarían pasivos frente a eventuales incrementos de precios o deterioros comerciales, debe analizarse con cautela. Actualmente existen mecanismos regulatorios que reducen los costos de cambio y fortalecen la autonomía del usuario: facturación discriminada, comparabilidad de ofertas, portabilidad numérica móvil, restricción al retorno inmediato al operador donante, digitalización de trámites y canales de terminación contractual.

Estos instrumentos permiten que el usuario tenga mayor capacidad para identificar variaciones en su factura, comparar condiciones comerciales, cancelar servicios, modificar su plan o trasladarse a otro operador. En consecuencia, un operador que incremente precios sin una mejora correlativa en calidad, cobertura, beneficios o experiencia de servicio enfrenta un riesgo real de pérdida de usuarios. En mercados donde el precio es un factor relevante de elección, la capacidad de reacción del consumidor opera como un mecanismo disciplinador de la conducta de los agentes.

En esa línea, debe recordarse que la propia CRC ha reconocido que el precio es un factor determinante en la elección de planes móviles. En particular, en la revisión del mercado de servicios móviles de 2023, la Comisión señaló que:

“(...) el precio es un factor de decisión importante, pues cuando el precio del plan es bajo, mayor importancia le dan los encuestados al momento de elegir un plan; por el contrario, entre mayor es el valor del plan, menor es la importancia del precio.”

Gráfica 1. Relevancia de factores en la decisión de compra



Fuente: CNC – Estudio análisis conjoint 2022

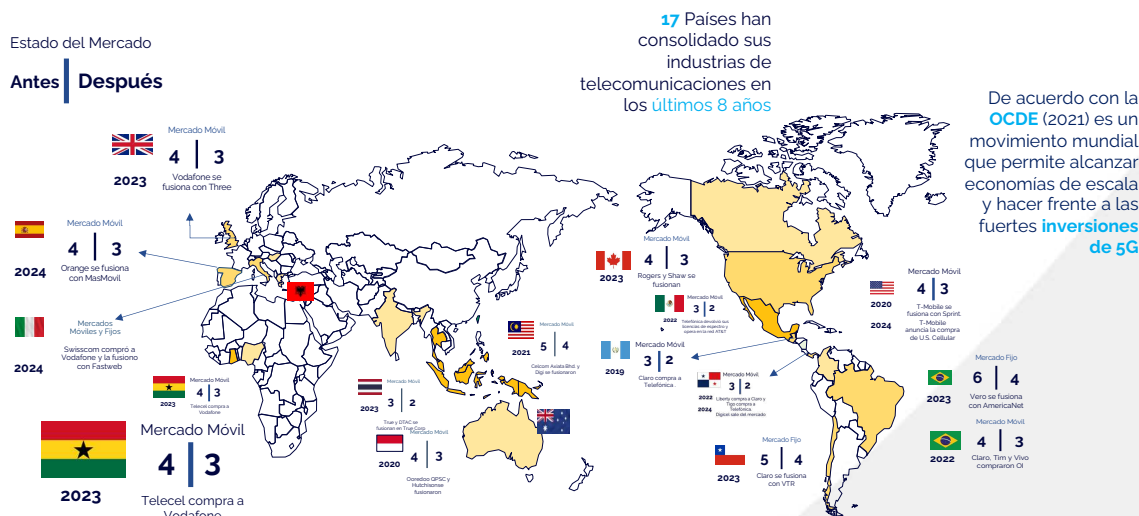
Esta conclusión es relevante porque confirma que los usuarios no son indiferentes frente a los cambios en las condiciones económicas de los planes y paquetes móviles. Por el contrario, existe una sensibilidad frente al precio que los operadores conocen y consideran al momento de diseñar sus estrategias comerciales. En ese sentido, la posibilidad de perder usuarios ante incrementos injustificados de precios o frente a ofertas más atractivas de competidores actúa como una restricción efectiva sobre la conducta comercial de los proveedores.

Además, la experiencia internacional muestra que operadores especializados o de menor escala pueden utilizar estrategias de precios bajos para dinamizar mercados concentrados, generar presión competitiva y mejorar las condiciones disponibles para los usuarios. En este tipo de escenarios, la competencia en precios cumple una función disciplinadora, en la medida en que obliga a los operadores establecidos a reaccionar comercialmente y evita que puedan trasladar de manera automática eventuales ventajas estructurales a los precios minoristas.

Por lo anterior, es necesario incluir en el análisis desarrollado por la Comisión, que **la sensibilidad de los usuarios frente al precio, sumada a la existencia de mecanismos de comparación, facturación discriminada, portabilidad y terminación contractual, actúa como un factor relevante de autorregulación de los precios minoristas.** Esta condición limita la capacidad de los operadores para incrementar precios sin justificación competitiva y contribuye a preservar dinámicas de mercado favorables al bienestar del usuario.

5. Los beneficios de la consolidación deben ser incorporados en el análisis

Uno de los puntos centrales a destacar es que el proceso de consolidación de los mercados no es un asunto exclusivo de Colombia, sino que cada vez más países tienden a este fenómeno, en especial debido a las grandes inversiones que se requieren para alcanzar servicios de 4G y 5G para un mayor número de poblaciones, indudablemente este movimiento seguirá pasando alrededor del mundo en tanto los altos tráficos de datos, las nuevas prestaciones como la Inteligencia Artificial y mayores utilidades de la conectividad requerirán un mayor número de infraestructura desplegada;



Fuente: páginas de la UIT y reguladores nacionales. Estado a Octubre de 2025.

Uno de los precedentes internacionales más relevantes para el análisis corresponde a la fusión entre Vodafone UK (VUK) y Three UK (3UK) en el Reino Unido, aprobada por la *Competition and Markets Authority* (CMA) el 5 de diciembre de 2024 luego de una profunda investigación². Este caso se trató de una consolidación de cuatro a tres operadores de red móvil en un mercado de aproximadamente 90 millones de líneas en donde, Vodafone y Three sumaban más de 27 millones de suscripciones: BT/EE (~26%), Virgin Media O2 (~36%), VUK (~23%) y 3UK (~15%). La operación fue aprobada sujeta a un paquete de compromisos de inversión de £11.000 millones en 10 años.

La CMA concluyó que la integración generaría eficiencias relevantes derivadas de la combinación de espectro y sitios de red, permitiendo aumentar la capacidad y reducir los costos de expansión de infraestructura. La autoridad consideró que la operación transformaría un mercado compuesto por “dos operadores fuertes y dos débiles” en un mercado con “tres operadores fuertes y relativamente simétricos”, lo que podría generar una competencia más intensa que la observada antes de la integración. La integración de redes mediante esquemas de uso compartido y despliegue de espectro combinado está en marcha desde el cierre de la operación, con efectos que incluyen la eliminación del 25% de las zonas sin

² Vodafone Group plc. (2025). What can we learn from Vodafone's merger with Three in the UK? Examining the key learnings from Vodafone UK's merger with Three UK, and advocating for the implementation of a similar approach in the EU. Vodafone Group plc. Disponible en: <https://www.vodafone.com/news/newsroom/public-policy/what-can-europe-learn-from-vodafone-s-merger-with-three-in-the-uk>

cobertura, el aumento de la cobertura geográfica del 88% al 91% de la población, una mejora de latencia de aproximadamente 50% en zonas de alto tráfico, y el despliegue de espectro de banda C al 86% de la población en áreas de alto tráfico hacia 2032. Estos efectos sobre cobertura, capacidad y desempeño de red son los mecanismos a través de los cuales, en el mediano y largo plazo, se materializarán reducciones en los precios ajustados por calidad y mejoras en el bienestar del usuario.

El caso británico también es relevante porque refleja un cambio en la aproximación regulatoria frente a los procesos de consolidación en telecomunicaciones móviles. La decisión de la CMA se produjo en un contexto de amplio escepticismo hacia este tipo de operaciones en Europa; sin embargo, evidencia una postura más flexible orientada a ponderar no solo los riesgos potenciales sobre competencia estática, sino también los efectos sobre inversión, cobertura, calidad y sostenibilidad financiera del sector.

Esta visión coincide con una tendencia más amplia observada tanto en el Reino Unido como en la Unión Europea, orientada a facilitar operaciones que permitan fortalecer la capacidad de inversión en redes y mejorar la competitividad del sector. En esa línea, el informe *The Future of European Competitiveness*³, elaborado por Mario Draghi para la Comisión Europea, identifica que la fragmentación del mercado europeo de telecomunicaciones ha limitado la posibilidad de alcanzar economías de escala y afrontar los altos costos fijos asociados al despliegue de infraestructura digital. Este diagnóstico también resulta pertinente para el caso colombiano, donde los elevados requerimientos de inversión y la presión competitiva sobre precios afectan la capacidad de los operadores para financiar redes avanzadas y expandir cobertura.

En cuanto al comportamiento de los consumidores frente a precios, la evidencia de la CMA confirma que la sensibilidad tarifaria opera como restricción efectiva sobre la conducta de los operadores: el 84% de los usuarios citó el precio como factor determinante en la elección de operador, el 76% declaró que no pagaría más por mayores velocidades y el 59% que tampoco lo haría por mayor confiabilidad de red.

En atención a lo anterior, solicitamos a la CRC que, en el marco del presente proyecto regulatorio, incorpore en su análisis los posibles beneficios derivados. Como ya lo han demostrado otros casos de integraciones la consolidación en mercados de telecomunicaciones puede generar eficiencias relevantes, incluyendo optimización del uso de espectro, mayor capacidad de despliegue de red, reducción de costos de infraestructura, mejoras en cobertura geográfica y en latencia de red, así como un despliegue más amplio de nuevas tecnologías. Incluso, la experiencia demuestra que, incluso en mercados altamente concentrados, la integración puede traducirse en mayor competencia efectiva, mejoras de calidad y bienestar del usuario, siempre que se combine con compromisos regulatorios que aseguren inversión y condiciones de acceso a operadores menores.

6. Reciente comportamiento de tarifas minoristas en el mercado de servicios móviles y su incidencia en la inflación general

³ Draghi, M. (2024). *The Future of European Competitiveness*. Comisión Europea, septiembre de 2024. Disponible en: https://commission.europa.eu/topics/strengthening-european-competitiveness/eu-competitiveness-looking-ahead_en

Uno de los hechos que la Comisión señala como justificación para lanzar el presente proyecto regulatorio, se centra en el desempeño de las tarifas minoristas del mercado de servicios móviles de los últimos meses. En cuanto a este punto de acuerdo con cifras del DANE, en marzo de 2026 el IPC registró una variación mensual de 0,78% y una inflación anual de 5,56%. Ocho de las doce divisiones de gasto se ubicaron por encima del promedio nacional. La división de Información y comunicación registró la mayor variación mensual del mes (2,96%), impulsada por la subclase “*Servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet*”, que varió 3,15%; en la siguiente tabla se evidencia una variación mensual de 3,15% en la subclase de servicios de comunicación fija y móvil durante marzo de 2026.

Tabla 1. Inflación en la subclase servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet abril de 2026

Mes	Variación Mensual	Variación Año corrido	Variación Anual
Enero	0,00%	0,00%	2,58%
Febrero	0,00%	0,00%	2,56%
Marzo	3,15%	3,15%	5,79%
Abril	0,00%	3,15%	5,79%

Fuente: DANE, IPC

Como se muestra, en el comportamiento de los incrementos señalados en la subclase “servicios de comunicación fija y móvil y provisión a internet”, las variaciones en el IPC no responden a aumentos extraordinarios o discrecionales de las tarifas minoristas por parte de los operadores, sino más bien a los ajustes periódicos semestrales que usualmente realizan las empresas del sector, en línea con la evolución de costos y parámetros macroeconómicos, y que no se han traducido en aumentos adicionales más allá de lo esperado para esta época del año. Situación que ha sido aclarada en reuniones técnicas recientes entre el Ministerio TIC y los principales operadores, lo cual fue reconocido por la autoridad como parte de la interpretación adecuada de los datos del DANE.

Este comportamiento es consistente con la naturaleza del sector de telecomunicaciones, que es altamente intensivo en inversiones de capital (CapEx) para garantizar la expansión de cobertura, el despliegue y la modernización de redes, incluyendo tecnologías como 4G y 5G. De hecho, datos de organismos técnicos señalan que la intensidad del capital (CapEx/revenue) en el mercado móvil colombiano ha permanecido en niveles elevados comparados con otros países de la OCDE, especialmente debido a proyectos de ampliación de cobertura y mejoras de calidad en la red.

Además, los ajustes tarifarios periódicos son comunes en industrias intensivas en capital y tecnología, donde los operadores deben reflejar en sus estructuras de precios cambios en costos, inversiones planificadas, mantenimiento de infraestructura y expansión de servicios; esto no constituye un comportamiento anómalo sino una práctica de mercado que busca asegurar la sostenibilidad financiera y la continua reinversión en la red para mantener y mejorar la cobertura, calidad y capacidad tecnológica ofrecidas al usuario final.

Cabe agregar que, los operadores móviles enfrentan una estructura de costos altamente expuesta a variables exógenas y ajenas a su capacidad de control. Entre los principales componentes del gasto operativo se encuentran los costos de energía —que representan uno de los rubros más relevantes para

la operación de redes móviles— y los costos laborales, indexados al SMMLV, cuyo incremento para 2026 se ubicó significativamente por encima de los promedios históricos recientes. A ello se suman las necesidades permanentes de inversión para la modernización y expansión de infraestructura, particularmente en el despliegue de redes 5G y en el fortalecimiento de la capacidad y calidad del servicio. En este contexto, los ajustes tarifarios responden a la necesidad de sostener dichas inversiones y garantizar la continuidad y evolución tecnológica de los servicios en una industria con riesgos de sostenibilidad.

Por otro lado, los incrementos marginales en ingresos promedio por usuario (ARPU) tampoco pueden analizarse exclusivamente desde una perspectiva de aumentos nominales de precios. En mercados móviles en proceso de transición tecnológica, dichos incrementos también reflejan una mayor propuesta de valor derivada de mejoras en velocidad, capacidad, calidad del servicio y disponibilidad de nuevas funcionalidades digitales. En este contexto, organismos internacionales como GSMA han señalado que las estructuras tarifarias innovadoras y la incorporación de nuevos servicios constituyen elementos centrales en las estrategias de monetización y sostenibilidad de las redes 5G. En consecuencia, incrementos en el ARPU también responden a una oferta de servicios de mayor valor agregado y no necesariamente a un deterioro de las condiciones de competencia.

Es así como, un análisis riguroso del comportamiento de las tarifas en el mercado móvil colombiano exige considerar dos fenómenos analíticamente distintos: el ajuste de precios de servicios existentes para recuperar costos crecientes, y el incremento de tarifas derivado de la monetización de servicios de mayor calidad y valor agregado.

7. Riesgos de fraude cibernético

Uno de los argumentos centrales de la Comisión para justificar la creación del nuevo reporte de información consiste en contar con datos más desagregados sobre facturación, consumos y condiciones comerciales, con el objetivo de fortalecer su capacidad de monitoreo preventivo frente a posibles riesgos de coordinación, concentración o debilitamiento de la presión competitiva en el mercado de Servicios Móviles. En particular, el documento soporte señala que la insuficiencia de información detallada podría limitar la efectividad del monitoreo regulatorio de la CRC y dificultar la evaluación oportuna de la efectividad de las medidas regulatorias adoptadas o por adoptar. Bajo esa premisa, las alternativas 2 y 3 proponen reportes individualizados del 100% de las facturas pospago y de las compras prepago, incluyendo la identificación de la línea, los servicios contratados, consumos y valores facturados.

No obstante, la solicitud de información con ese nivel de granularidad introduce un riesgo adicional que no parece haber sido ponderado: la consolidación masiva de datos individualizados constituye un activo de alto valor estratégico y competitivo para los operadores. La información que vincula líneas móviles con facturación, consumos, planes, descuentos y patrones de compra no es neutra; por el contrario, puede ser considerada secreto industrial, y su eventual filtración incrementa significativamente el riesgo de que competidores o actores maliciosos obtengan ventajas indebidas. Este tipo de datos puede ser explotado para campañas de ingeniería social, smishing, vishing o suplantación de identidad, donde la precisión de los datos contractuales aumenta la efectividad del fraude y reduce la capacidad del usuario de identificar comunicaciones fraudulentas.

La información de facturación, consumos y condiciones comerciales por línea móvil constituye información estratégica para los operadores y puede ser considerada secreto industrial según la Ley 256 de 1996, la cual protege cualquier información que no sea generalmente conocida, que otorgue ventaja económica a su titular y que esté sujeta a medidas razonables de confidencialidad. Los datos individualizados de líneas, planes, consumos y valores facturados cumplen con estos criterios, ya que su divulgación podría ser aprovechada por competidores para obtener ventajas indebidas, afectando la competencia efectiva en el mercado de servicios móviles.

Adicionalmente, el Decreto 1074 de 2015, que compila la regulación del sector TIC, establece obligaciones de confidencialidad y protección de información sensible para los operadores de telecomunicaciones, incluyendo datos de clientes y tarifas. Esto refuerza la necesidad de que cualquier requerimiento de reporte de información considere estrictos protocolos de seguridad y limite la exposición de información que pueda comprometer la estrategia comercial de los operadores, evitando riesgos de uso indebido por terceros o filtraciones que puedan afectar la posición competitiva de la empresa.

Finalmente, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y el Artículo 58 de la Constitución Política de Colombia proporcionan un marco adicional para resaltar que la recopilación masiva de datos debe observar los principios de proporcionalidad, necesidad y minimización, considerando que la información estratégica de los operadores, en combinación con datos de clientes, no solo afecta la privacidad de los usuarios sino también puede ser utilizada para fines que distorsionen la competencia.

Por tanto, cualquier solicitud de información debe equilibrar la finalidad regulatoria con la protección de secretos industriales y estratégicos de los operadores.

El riesgo se magnifica debido a que la CRC consolidaría información proveniente de todos los Operadores Móviles de Red en un único repositorio institucional. Aun considerando protocolos de seguridad y medidas de ciberseguridad, la concentración de millones de registros individuales genera un punto crítico de vulnerabilidad, en el que un incidente afectaría a gran parte del mercado colombiano. El propio documento soporte reconoce que las alternativas individualizadas podrían implicar más de 46 millones de registros mensuales, lo que requiere un análisis de proporcionalidad que considere no solo la utilidad regulatoria de la información, sino también los riesgos de ciberseguridad, protección de datos, fraude financiero y competencia.

Este riesgo no es meramente teórico: en Colombia ya se han presentado incidentes de ciberseguridad que afectaron entidades públicas y privadas, incluyendo el ataque tipo ransomware a IFX Networks en septiembre de 2023, que impactó a más de 762 compañías en la región, y alertas emitidas por la SIC y ColCERT sobre campañas de exfiltración de información y fraudes relacionados con servicios móviles. Además, la CRC adelanta paralelamente el proyecto “Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles”, cuyo objetivo es prevenir contactos fraudulentos a usuarios a través de voz y SMS. En este contexto, un reporte masivo de datos individuales podría incrementar los riesgos que dicho proyecto busca mitigar.

Por estas razones, se recomienda que la CRC adopte inicialmente la Alternativa 4, que propone un reporte agregado por plan o paquete sin incluir registros individualizados por usuario, línea, factura o compra. Esta aproximación permite monitorear tendencias de precios, descuentos, consumos y

evolución de planes, al tiempo que reduce la exposición de información estratégica y sensible, protegiendo tanto a los usuarios como la integridad competitiva del mercado. Solo en caso de identificar señales objetivas, verificables y persistentes de riesgo competitivo que no puedan evaluarse con información agregada, la CRC podría requerir información más detallada de manera acotada, proporcional, temporalmente delimitada y con medidas reforzadas de seguridad, anonimización o seudonimización. Esta estrategia equilibraría la finalidad de monitoreo preventivo con la protección de secretos industriales, confidencialidad de datos y seguridad de los usuarios, evitando generar riesgos innecesarios para el mercado.

8. Alcance del mercado relevante “Servicios Móviles”

El documento soporte parte señalando que el mercado relevante “*Servicios Móviles*” fue definido por la CRC mediante la Resolución CRC 5108 de 2017 como un mercado de alcance nacional, integrado por la provisión conjunta de voz saliente móvil, internet móvil, SMS y MMS, y que fue incluido en el listado de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante por la persistencia de condiciones estructurales de concentración y posibles riesgos para la competencia.

Al respecto, la medida regulatoria que se adopte debe guardar estricta correspondencia con el mercado relevante analizado. Si el objeto del proyecto es el mercado “*Servicios Móviles*”, la obligación de reporte debe limitarse a la información necesaria para monitorear las condiciones competitivas de ese mercado. La propia CRC reconoce en el documento soporte que la definición del mercado relevante no incluye otros servicios de datos como los prestados sobre redes fijas, pues estos no son sustitutos de los servicios móviles sino complementos.

En este sentido, resulta objetable que la propuesta de reporte incorpore campos asociados a servicios fijos, tales como velocidad de internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción, accesos fijos facturados y valores asociados a servicios fijos.

Esto genera una inconsistencia metodológica relevante donde se pretende justificar una obligación de reporte con base en los riesgos competitivos de un mercado móvil nacional, pero se incorporan variables pertenecientes a mercados fijos que tienen una lógica competitiva distinta, una delimitación geográfica diferente y dinámicas locales o municipales. La propia CRC ha reconocido que los mercados de internet fijo residencial y corporativo han sido tratados con alcance municipal y con segmentaciones diferenciadas; además, ha señalado que internet fijo e internet móvil no necesariamente hacen parte del mismo mercado relevante.

Por lo anterior, se solicita a la Comisión ajustar el alcance de la obligación de información para que el reporte se limite exclusivamente a los componentes del mercado relevante “*Servicios Móviles*”. En caso de que la CRC considere necesario identificar si un plan móvil se comercializa en contexto convergente, esa información debería limitarse, como máximo, a una variable indicativa de clasificación comercial —por ejemplo, “solo móvil” o “convergente fijo-móvil”— sin exigir el reporte de valores, velocidades, accesos, cargos, descuentos o características propias de servicios fijos. Esta alternativa permitiría conservar una referencia contextual sobre la existencia de empaquetamiento, sin desbordar el alcance del mercado relevante objeto del proyecto. Extender la obligación a servicios fijos supone una carga desproporcionada, metodológicamente discutible y ajena al alcance del proyecto.

9. Inconsistencias de la aplicación de la metodología multicriterio de evaluación de alternativas regulatorias

En primer lugar, la metodología de evaluación presenta un sesgo estructural en favor de las alternativas que maximizan el nivel de desagregación de la información. Más del 75% del peso total de relevancia en la decisión se asigna a los criterios directamente relacionados con la granularidad de los datos, lo cual privilegia de manera sistemática las alternativas intensivas en información, independientemente de sus costos o de la eficiencia del esquema de reporte. Esta ponderación no refleja un balance adecuado entre costos y beneficios regulatorios. Mientras que los costos de implementación y operación reciben una ponderación marginal (23,7%), los beneficios analíticos asociados a la granularidad concentran la mayor parte del peso (76,3%), en contravía de los principios de proporcionalidad y eficiencia que deben orientar el diseño regulatorio.

La asignación de los pesos condiciona de manera determinante el resultado, favoreciendo ex ante la alternativa más intensiva en datos. Esta estructura de ponderaciones conduce, en la práctica, a descartar alternativas basadas en información agregada, aun cuando estas podrían ofrecer un mejor balance entre costos de cumplimiento y utilidad regulatoria. En consecuencia, la metodología introduce un sesgo que impide una comparación objetiva y limita la consideración de soluciones potencialmente más eficientes, dejando la decisión predefinida por los criterios de peso.

En este contexto, la transparencia en la construcción de la matriz de ponderaciones es un requisito fundamental para garantizar la validez y neutralidad del ejercicio. El Análisis Multicriterio, según se señala en el propio documento, pretende *“estructurar la toma de decisiones considerando simultáneamente los intereses de los diversos agentes y las externalidades directas e indirectas de cada medida”*. Sin embargo, la falta de claridad sobre cómo se definieron dichas ponderaciones reduce la neutralidad de la evaluación y limita su capacidad de reflejar de manera adecuada los distintos intereses y externalidades.

En segundo lugar, no se demuestra que la información a nivel de factura sea necesaria para los objetivos regulatorios. El análisis multicriterio permite comparar alternativas, pero no sustituye la obligación de demostrar la necesidad de la medida, requisito fundamental del principio de proporcionalidad. La CRC prioriza la recolección masiva de datos a nivel de factura sin que sea claro el motivo por el cual se requiere ese grado de desagregación de los datos. Este enfoque parte del supuesto equivocado de que un mayor nivel de detalle en la información se traduce automáticamente en una mejor capacidad de monitoreo del mercado, desconociendo que la efectividad del análisis no depende del volumen de datos recopilados, sino de la pertinencia y calidad de los indicadores construidos a partir de ellos. La información agregada por plan o paquete permite por ejemplo construir las métricas utilizadas por la CRC en su análisis de condiciones de competencia incluyendo la estimación de modelos de demanda diferenciada, el cálculo de índices de concentración de mercado, la aplicación de criterios de análisis de dominancia y la construcción de escenarios de coordinación.

En tercer lugar, la metodología multicriterio puede conducir a la selección de alternativas ineficientes desde el punto de vista económico. La metodología prioriza una puntuación compuesta cuya construcción es discrecional sin incorporar una estimación de los costos totales de implementación ni una cuantificación de los beneficios regulatorios esperados. Maximiza una puntuación compuesta, cuya construcción es discrecional, antes que el bienestar neto de la medida regulatoria. Adicionalmente, al no

contar con un anclaje en variables monetarias o métricas económicas comparables, existe el riesgo de sobrevalorar atributos cualitativos fácilmente observables — como el nivel de detalle o desagregación de la información solicitada — frente a elementos más relevantes para evaluar la eficiencia de la intervención, tales como las cargas regulatorias, los costos de cumplimiento o el impacto real sobre la competencia y el bienestar de los usuarios.

10. Precisiones a los análisis presentados como sustento para nuevas medidas

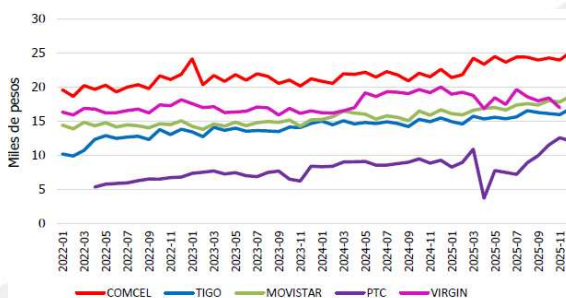
Aunado a lo anterior, los análisis que sirven de fundamento para imponer nuevas medidas deben ser revisados cuidadosamente. En particular, el análisis de la CRC sobre precios pospago y portabilidad presenta elementos que requieren matización, pues algunas conclusiones no parecen desprenderse de manera directa o categórica de los datos presentados en el documento soporte.

En materia de precios pospago, la CRC afirma que TIGO muestra un comportamiento distinto al observado en prepago y que, en pospago, su curva de precios se encuentra mucho más cercana a la del líder, lo cual sugeriría una competencia más agresiva por el segmento de mayor valor.

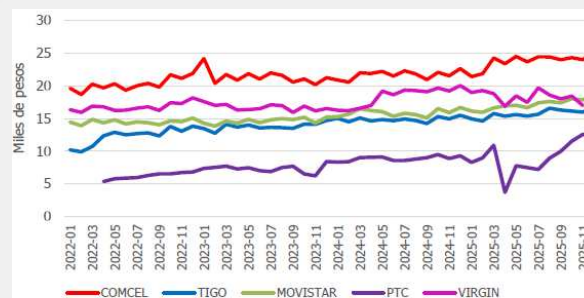
Por su parte, TIGO muestra un comportamiento distinto al observado en prepago; si bien allí se encontraba en niveles intermedios, en pospago su curva de precios es mucho más cercana a la del líder, lo que sugiere una competencia más agresiva por el segmento de valor alto.

Sin embargo, esta lectura debe analizarse con cautela. La propia gráfica muestra un comportamiento similar al mercado prepago, condición que no necesariamente implica una conducta de alineamiento competitivo ni una estrategia que reduzca bienestar.

Gráfica 2. Precios servicios prepago



Gráfica 3. Precios servicios pospago



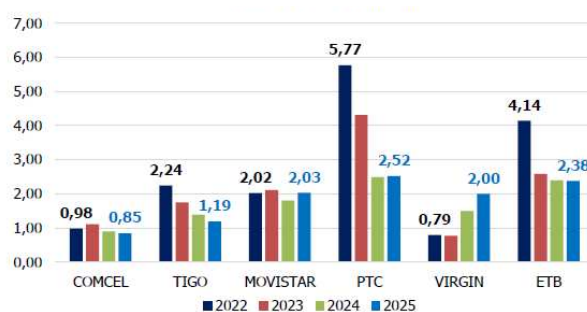
Fuente: CRC

En ese sentido, una comparación basada únicamente en ingresos promedio o valores facturados puede llevar a interpretaciones incompletas si no se controla por las condiciones efectivas de la oferta. El ARPU, utilizado como proxy de precios en el análisis de la CRC, refleja ingresos promedio influidos por factores como la intensidad de uso, la composición de la base de clientes y la contratación de servicios adicionales,

más que los precios efectivos de los planes. No es lo mismo comparar planes con diferente capacidad de datos, cobertura, servicios incluidos, beneficios comerciales, acceso a redes 5G, canales de atención o condiciones convergentes. Por ello, antes de inferir que existe una mayor cercanía competitiva con el operador líder o un potencial riesgo de coordinación, la CRC debería distinguir entre similitud nominal de precios y equivalencia económica de las ofertas.

Adicionalmente, el análisis de la CRC sobre portabilidad debe ser matizado. En el documento soporte se afirma que “COMCEL, TIGO y Movistar presentan porcentajes más bajos de donación, pero porcentajes más altos de recepción de usuarios, mientras que PTC, Virgin y ETB exhiben valores proporcionalmente más altos de donación, pero más bajos de recepción.” Sin embargo, esa conclusión no parece plenamente consistente con los datos de la Gráfica 19, pues PTC y ETB registran valores proporcionales de recepción superiores a los de varios operadores de mayor escala en diferentes años. Por ejemplo, la propia gráfica muestra a PTC con una recepción proporcional de 5,77% en 2022 y 2,52% en 2025 y, a ETB con 4,14% en 2022 y 2,38% en 2025, valores que no soportan una conclusión categórica según la cual PTC o ETB tendrían menor capacidad relativa de recepción.

Gráfica 4. Portaciones en relación proporcional a la cantidad de usuarios por empresa receptora promedio anual



Fuente. CRC Documento soporte del proyecto.

Así, la portabilidad no puede ser interpretada exclusivamente como un indicador de vulnerabilidad de los operadores de menor escala. También puede reflejar capacidad de atracción, sensibilidad de los usuarios al precio, efectividad de estrategias comerciales y contestabilidad del mercado. Si PTC, ETB, Virgin u otros operadores logran captar usuarios en proporciones relevantes frente a su base, ello evidencia que los usuarios sí reaccionan ante ofertas competitivas y que los mecanismos de transparencia, comparabilidad y portabilidad cumplen una función disciplinadora frente a los operadores de mayor tamaño.

Adicionalmente, la taxonomía propuesta por la CRC —que distingue entre operadores con alta recepción y baja donación, frente a operadores con alta donación y baja recepción— no parece consistente con la evidencia cuantitativa disponible. TIGO es el único OMR con flujo neto negativo en los tres años. Agruparlo con CLARO y MOVISTAR como operador “receptor neto” resulta metodológicamente incorrecto, pues desconoce la naturaleza de sus flujos de portabilidad y puede inducir a conclusiones equivocadas.

Debe tenerse en cuenta que el riesgo de coordinación identificado por la CRC tiene un carácter principalmente preventivo y prospectivo. La operación de integración puede generar eficiencias y fortalecer la capacidad competitiva del ente integrado frente al operador líder. En consecuencia, no resulta metodológicamente adecuado adoptar una lectura exclusivamente negativa de la integración sin permitir un periodo razonable para observar sus efectos reales sobre precios, calidad, cobertura, inversión, eficiencia y presión competitiva frente a COMCEL.

Esto es especialmente importante porque la materialización operativa de la integración es reciente. En un mercado intensivo en infraestructura, espectro, sistemas, canales comerciales y gestión de usuarios, los efectos de una integración no se observan de manera inmediata. Por tanto, imponer nuevas obligaciones estructurales de información antes de evaluar el impacto efectivo de las medidas ya adoptadas puede derivar en una intervención prematura, redundante o desproporcionada.

11. Evidencia internacional sobre integración y sus efectos en competencia, precios y calidad

Las operaciones de consolidación en el mercado de Telecomunicaciones a nivel internacional han despertado un amplio interés tanto académico como regulatorio, dando lugar a un cuerpo creciente de evidencia empírica ex post sobre sus efectos en precios, inversión, cobertura, calidad del servicio y competencia. El análisis de las condiciones de competencia en el mercado local de servicios móviles en el contexto de integración entre operadores, requiere considerar evidencia y experiencias internacionales comparables. La evidencia internacional constituye una referencia empírica clave para visualizar los efectos de este tipo de operaciones más allá de consideraciones teóricas.

El análisis comparado permite capturar la dinámica real de los mercados tras procesos de consolidación, así como evaluar los posibles trade-offs entre la concentración de mercado y las eficiencias derivadas de una mayor escala. Para ello, el presente análisis recopila y revisa evidencia internacional asociada a (i) los procesos de consolidación de operadores móviles en Europa durante el período 2011–2018 y (ii) la fusión T-Mobile/Sprint en Estados Unidos (2020).

a. Europa: Fusiones de 4 a 3 operadores (2011-2018)

La Unión Europea se ha caracterizado históricamente por la fragmentación de su mercado de telecomunicaciones, resultado de la coexistencia de múltiples marcos regulatorios nacionales, diferencias en la implementación de la normativa comunitaria y heterogeneidad en los niveles de desarrollo de infraestructura entre Estados miembros. Esta fragmentación se traduce en la existencia de numerosos operadores a escala nacional, en contraste con mercados más concentrados como Estados Unidos o China, donde un reducido número de operadores atiende mercados de gran tamaño. En Europa, los mercados nacionales suelen contar con entre tres y cinco operadores móviles, mientras que en Estados Unidos y China predominan tres operadores a nivel nacional. Esta diferencia implica que cada operador europeo atiende una base de usuarios significativamente menor, lo que restringe su capacidad para generar economías de escala.

Entre 2011 y 2018, varios mercados móviles europeos atravesaron procesos de consolidación que redujeron el número de operadores móviles de red de cuatro a tres, configurando una etapa clave en la evolución de la estructura competitiva del sector (ver figura 1). Si bien en años recientes han surgido nuevas operaciones y propuestas de integración, el análisis de esta primera ola resulta particularmente

pertinente, dado que estos casos cuentan con un horizonte temporal suficiente que permite evaluar de manera robusta sus efectos ex post en el mediano plazo.

Figura 1 Fusiones móviles 4 a 3 en Europa desde 2012

Year	Country	Players	Market Share	Outcome
2012	Austria	Orange (#3) H3G (#4)	24%	●
2014	Germany	Telefonica (#3) E-Plus (#4)	31%	●
2014	Ireland	O2 (#2) H3G (#4)	40%	●
2015	Denmark ²	Telenor (#2) Telia (#3)	41%	●
2016	Italy	Wind (#3) Tre (#4)	33%	●
2016	United Kingdom	Hutchinson (3UK) (#4) Telefonica UK (O2) (#2)	40%	●
2018	Netherlands	T-Mobile(#3) Tele2 (#4)	25%	●
Today	Spain	Orange (#2) MásMóvil (#4)	43%	●
	Portugal	Vodafone (#3) Nowo (#4)	27%	●
	United Kingdom	Vodafone (#3) 3UK (#4)	30%	●
	Italy	Vodafone (#2) Others ³	?	●

Note: 1) Retail market share in terms mobile subscription. 2) The merging parties abandoned the planned merger before an official prohibition by authorities. 3) Vodafone is reportedly in talks with other operators seeking rival deals after rejecting liad's merger offer.

Fuente: Copenhagen Economics (febrero de 2024)

En este contexto, el estudio *Impact of mobile operator consolidation on unit prices* (Aimene et al., 2021)⁴ analiza cinco de estos casos de integración en Austria, Noruega, Alemania, Irlanda e Italia, comparando su evolución frente a un grupo de países europeos donde no se registraron fusiones durante el mismo periodo. A partir de esta metodología, el estudio encuentra reducciones significativas en los precios unitarios de datos móviles y en los precios combinados (voz + datos) ajustados por consumo, particularmente en mercados donde las integraciones estuvieron acompañadas de mayores inversiones y expansión de capacidad de red. En promedio, el precio por unidad de datos se redujo entre 25% y 29% en el periodo posterior a la fusión respecto al contrafactual sin integración, mientras que el precio unitario combinado disminuye alrededor de 15%.

Tabla 1 Impacto en precios de fusiones móviles en Europa

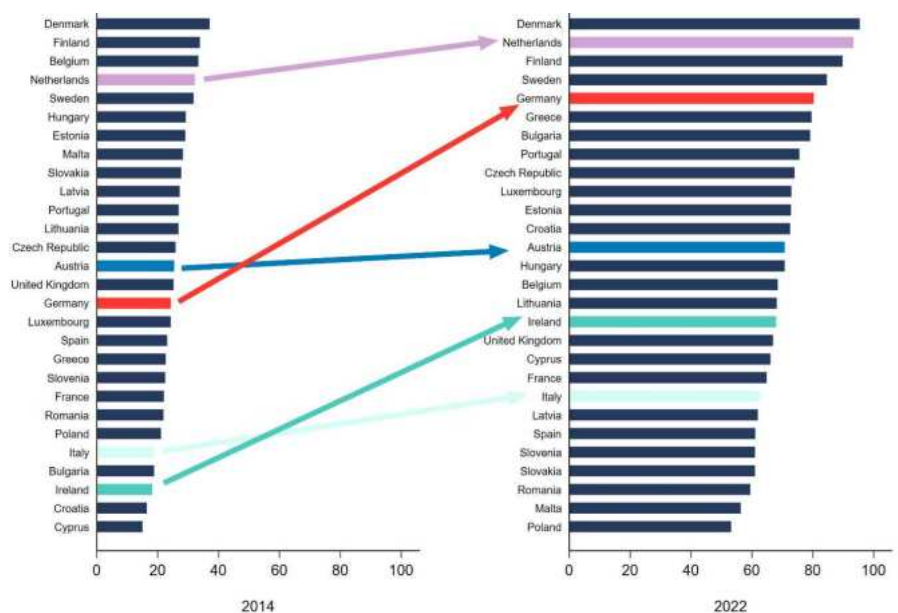
País	Año	Caso	Precio datos	Precio combinado
Austria	2013	Orange + Hutchison	-41%	-28%
Noruega	2015	Telia + Network Norway	-38%	-33%
Alemania	2014	O2 + E-Plus	-18%	No significativo
Irlanda	2014	Three + O2	-27%	-19%
Italia	2016	Wind + 3	-17%	-19%

⁴ Aimene, Y., Jeanjean, F., & Liang, J. (2021). Impact of mobile operator consolidation on unit prices. Oxera.

Fuente: Impact of mobile operator consolidation on unit prices (Aimene et al., 2021)

Adicionalmente a la reducción de tarifas, posterior a los procesos de consolidación también se observan mejoras significativas en la calidad de las redes móviles. En el caso de Irlanda, desde la fusión, la calidad de las redes —medida a través del índice de desempeño de redes de la GSMA— ha mejorado en comparación con otros países europeos (ver grafica 1). De manera similar, en Alemania, el desempeño de la red presentó una mejora sustancial, pasando del puesto 16 en Europa en 2014 al quinto lugar en 2022.

Gráfica 1 Evolución del índice de calidad de red móvil en Europa (2014–2022)

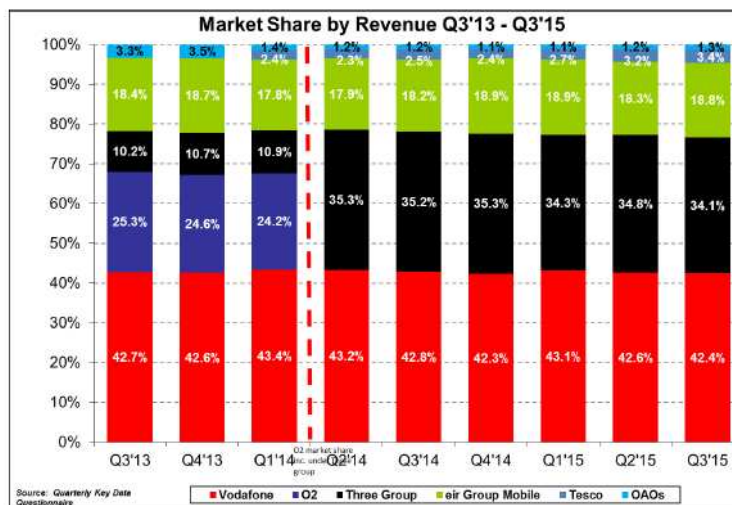


Fuente: GSMA Mobile connectivity Index

En este sentido, más allá de la evolución de los precios absolutos, la evidencia sugiere que, al considerar métricas de precios ajustados por calidad, estos han tendido a reducirse (Aimene et al., 2021). En términos generales, las operaciones analizadas han estado asociadas a mejoras en la calidad de los servicios móviles, reflejadas, por ejemplo, en la ampliación de la cobertura de red y en el incremento de las velocidades de descarga.

En particular, el caso de Irlanda resulta ilustrativo dentro de la ola de consolidaciones móviles en Europa. La adquisición de O2 Ireland (Telefónica) por parte de Three (Hutchison 3G), aprobada por la Comisión Europea en 2014, redujo el número de operadores móviles con red propia de cuatro a tres. La grafica 2, muestra que antes de la operación Vodafone concentraba el 42,7% de los ingresos del mercado móvil, O2 el 25,3%, Three el 10,2% y Eir Mobile el 18,4%. Tras la integración, Three absorbió la participación de O2 y alcanzó una cuota cercana al 35% en Q2 de 2014. Los dos principales operadores concentraban conjuntamente alrededor del 77% del mercado.

Gráfica 2: Cuota de mercado por ingresos Irlanda



Fuente: ComReg, 2015⁵

La grafica 3 muestra otro indicador clave que utilizaron para evaluar los efectos competitivos de la fusión: el ingreso promedio por gigabyte consumido, en logaritmo natural, entre 2011 y 2018. El gráfico compara la trayectoria real con la tendencia pre-fusión proyectada. Lo relevante no es solo el nivel sino el comportamiento post-fusión: el ingreso por GB siguió cayendo de forma sostenida —incluso por debajo de la tendencia pre-fusión en varios períodos—, lo que indicaba que los precios por unidad de datos no subieron tras la concentración sino se redujeron aún más.

Gráfica 3 Evolución del ingreso promedio por GB en Irlanda



Fuente: Abramhan et al. (2020)

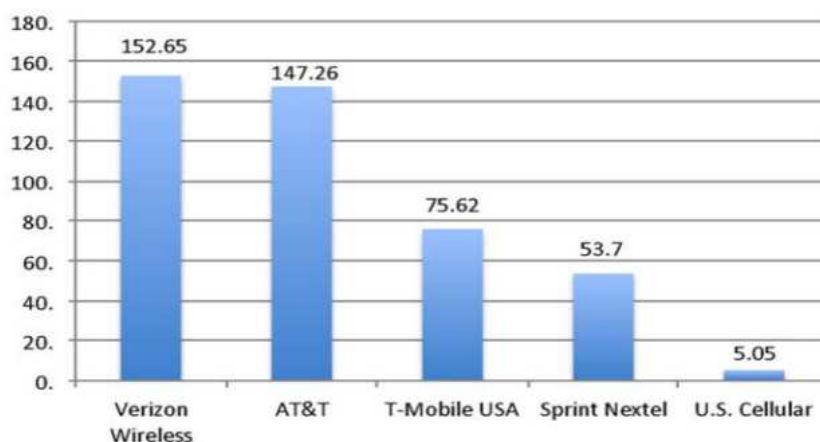
⁵ Comisión para la Regulación de las Comunicaciones de Irlanda (ComReg), Communications Market Quarterly Report – Q3 2015, Documento ComReg 15/105, noviembre de 2015. Disponible en: ComReg – Communications Market Quarterly Report Q3 2015

b. Estados Unidos: Fusión T-Mobile / Sprint (2020)

Previo a la integración, el mercado móvil estadounidense presentaba una estructura en la que Verizon Communications y AT&T lideraban el mercado con participaciones por ingresos de 36,7% y 31,2% en 2019, respectivamente. Por su parte, T-Mobile US y Sprint Corporation representaban el tercer y cuarto operador nacional, con participaciones de 19,2% y 12,9%. Los cuatro operadores nacionales concentraban aproximadamente el 98% del mercado móvil del país.

El 1 de abril de 2020, T-Mobile US completó la adquisición de Sprint por aproximadamente USD 26.000 millones. La operación fue aprobada por la FCC con condiciones que incluyeron la desinversión de Boost Mobile, obligaciones de despliegue 5G y acceso mayorista a DISH Network como cuarto operador emergente. El resultado fue la reducción del mercado de cuatro a tres operadores a escala nacional. Tras la operación, la participación de T-Mobile aumentó a 29,4% en 2020 y 31,6% en 2021, acercándose a los niveles de AT&T y consolidando un operador con escala comparable a los líderes históricos del mercado.

Gráfica 4 Suscriptores de operadores móviles en Estados Unidos (2T 2018)



Fuente: Hazlett, T., & Crandall, R. (2025)⁶.

En su análisis publicado en el *Michigan Business & Entrepreneurial Law Review* Hazlett y Crandall (2024), examinaron precios de suscripción, inversión en red, calidad de servicio y participaciones de mercado en el período posterior a la fusión. La evidencia ex post sobre la fusión entre T-Mobile y Sprint en Estados Unidos sugiere que el aumento en los niveles de concentración no se tradujo en un deterioro observable de las condiciones competitivas del mercado móvil. Hazlett y Crandall (2025) encuentran que, pese al incremento del índice HHI de 2.631 a 3.045 tras la operación, los precios reales minoristas continuaron disminuyendo a tasas cercanas al 10%, mientras que los precios mayoristas profundizaron su tendencia

⁶ Fuente: Hazlett, T., & Crandall, R. (2025). Competitive Effects of T-Mobile/Sprint: Analysis of a “4-to-3” Merger. *Michigan Business & Entrepreneurial Law Review*, (14.1), 19. <https://doi.org/10.36639/mbelr.14.competitive>

descendente hasta registrar reducciones de aproximadamente 15,4% en el periodo posterior a la integración.

De manera consistente, el volumen de servicios creció más rápido tras la integración (20,3% frente a 13,0% antes de la fusión), mientras que la calidad del servicio mejoró significativamente, evidenciada por incrementos sustanciales en velocidades de descarga y cobertura 5G. En conjunto, la evidencia sugiere que la mayor concentración se tradujo en mejoras de eficiencia, inversión y competencia dinámica.

Los autores partieron de una premisa central: los mercados móviles presentan fuertes economías de escala, altos costos de inversión y barreras regulatorias asociadas a la asignación de espectro radioeléctrico. En este contexto, una consolidación puede generar eficiencias significativas que compensen los riesgos derivados de una mayor concentración. El trabajo señala que los reguladores internacionales han adoptado posiciones divergentes frente a este tipo de operaciones, con algunos países permitiendo fusiones “4 a 3” y otros bloqueándolas por preocupaciones de competencia.




Tras analizar la evolución del mercado estadounidense después de la fusión, los autores concluyen que la evidencia disponible es consistente con la existencia de beneficios para los consumidores. En particular, destacan que no se observa el deterioro competitivo que muchos críticos anticipaban antes de la aprobación de la operación. Por el contrario, identifican mejoras relevantes en la capacidad de inversión y en la calidad de las redes móviles derivadas de la integración de activos y espectro de ambas compañías. Uno de los hallazgos más relevantes es que la combinación de las redes y del espectro de Sprint permitió a T-Mobile acelerar el despliegue de infraestructura 5G a escala nacional, aumentando la cobertura y mejorando la capacidad de la red. Según los autores, estas eficiencias tecnológicas fortalecieron la presión competitiva sobre los otros operadores del mercado, especialmente Verizon y AT&T, contribuyendo a una competencia más intensa basada en calidad e innovación.

El estudio también encuentra que la participación de mercado alcanzada por la nueva T-Mobile no se tradujo en un incremento desproporcionado de rentabilidad ni en evidencia concluyente de aumentos de precios atribuibles a la fusión. Por ello, los autores cuestionan la idea de que toda reducción en el número de operadores móviles genere inevitablemente perjuicios para los usuarios.

La principal conclusión del trabajo es que el caso T-Mobile/Sprint constituye evidencia empírica de que una consolidación móvil puede producir mayor inversión, mejor calidad de servicio, despliegues tecnológicos más rápidos y beneficios netos para los consumidores, desafiando los enfoques regulatorios que presumen automáticamente efectos negativos en las fusiones de operadores de telecomunicaciones

Según datos del Índice de Precios al Consumidor del Bureau of Labor Statistics (BLS), en los tres años anteriores a la fusión los cargos por servicios móviles declinaron en términos reales aproximadamente un 8%. En los tres años posteriores a la fusión la declinación real fue de casi el 12%, tasa superior a la observada antes de la operación. La FCC, en su Informe de Mercado de Comunicaciones 2022, determinó que los precios de banda ancha móvil en EE.UU. eran los duodécimos más baratos entre 26 países OCDE una vez ajustados por calidad de red, costos y diferencias demográficas.



Realizando una revisión de la literatura encontramos adicionalmente las siguientes conclusiones:

País	Operación	Año aprobación	Autoridad	Beneficios identificados por el regulador	Resultado observado o esperado
 Estados Unidos	T-Mobile US	2020	Federal Communications Commission(FCC)	Uso eficiente del espectro de Sprint, aceleración del despliegue 5G, ampliación de cobertura rural y fortalecimiento competitivo frente a AT&T y Verizon ⁷ .	Estudios posteriores concluyen que la evidencia es consistente con mejoras en calidad e inversión y ganancias para consumidores.
 Reino Unido	Vodafone UK	2024–2025	Competition and Markets Authority(CMA)	La CMA concluyó que, con compromisos vinculantes, la operación aumentaría la calidad de red y fortalecería la competencia de largo plazo gracias a una inversión garantizada de £11.000 millones en 5G ⁸ .	Cobertura prevista superior al 99% de la población y mejora sustancial de capacidad y velocidad.
 Países Bajos	T-Mobile Netherlands	2018	European Commission	La Comisión concluyó que Tele2 tenía una participación limitada y que la operación no generaría incrementos significativos de precios. Consideró que la presión competitiva seguiría existiendo. ⁹	Aprobación incondicional, considerada un cambio importante en la visión europea sobre consolidación móvil.

⁷ https://www.fcc.gov/sites/default/files/t-mobile-us-sprint-letter-05202019.pdf?utm_source=chatgpt.com

⁸ https://www.compasslexecon.com/cases/vodafone-and-three-obtain-cma-clearance-for-17-5-billion-uk-mobile-telecom-jv?utm_source=chatgpt.com

⁹ https://www.globalpolicywatch.com/2018/12/four-to-three-mergers-no-longer-taboo-the-commission-unconditionally-approves-the-acquisition-of-tele2-nl-by-t-mobile-nl/?utm_source=chatgpt.com

País	Operación	Año aprobación	Autoridad	Beneficios identificados por el regulador	Resultado observado o esperado
 Reino Unido	Virgin Media	2021	Competition and Markets Authority	La CMA concluyó que la integración de redes fijas y móviles generaría eficiencias significativas y no reducía sustancialmente la competencia en los mercados afectados.	Permitió crear un operador convergente con capacidad de inversión equivalente a BT/EE y acelerar despliegues de fibra y 5G.
 Dinamarca	Compartición y consolidación de redes móviles entre operadores (Telia–Telenor infraestructura)	2012–2015	Autoridades danesas y europeas	Reconocimiento de eficiencias por compartición de infraestructura y reducción de costos de despliegue en mercados pequeños.	Mejor cobertura nacional y menores costos de inversión por operador

En conjunto, los casos analizados muestran un patrón consistente: las integraciones en mercados móviles redujeron el número de operadores, pero no generaron aumentos en precios ajustados por consumo o calidad. Por el contrario, las operaciones estuvieron acompañadas de mejoras en cobertura, velocidades de descarga, inversión en infraestructura y consumo de servicios móviles.

Por lo anterior, se solicita respetuosamente a la CRC que el análisis regulatorio sobre las condiciones de competencia en el mercado móvil colombiano incorpore una evaluación integral de eficiencias, sustentada en evidencia internacional ex post. Lo anterior implica evitar inferencias según las cuales una reducción en el número de operadores conlleva, de manera necesaria, un deterioro en las condiciones competitivas o incrementos en precios para los usuarios, y avanzar hacia un análisis que considere de forma balanceada tanto los efectos estáticos de concentración como las eficiencias dinámicas derivadas de la consolidación.

12. La información solicitada resulta redundante frente a fuentes regulatorias existentes

La información solicitada por medio del nuevo “Formato T.1.11. reporte individual de facturas postpago y compras prepago” presenta redundancia frente a los instrumentos y fuentes de información ya disponibles. La propuesta de un nuevo formato con información potencialmente redundante resulta contrario a los objetivos de simplificación regulatoria y al principio de única vez entendido como un enfoque de gobierno

digital según el cual ciudadanos, empresas e instituciones no deben estar obligados a suministrar la misma información más de una vez, promoviendo su reutilización dentro de la administración pública.

Con el nuevo formato, la CRC pretende recopilar información desagregada a nivel individual de facturas y compras prepago, con periodicidad mensual. El formato contempla el reporte de todas las facturas expedidas durante el mes, así como de las compras de paquetes prepago cuya vigencia haya finalizado en el periodo de reporte. Sin embargo, no son claras las brechas de información que justifican la imposición del nuevo formato de reporte más desagregado, ni se explica en la documentación por qué las fuentes actualmente disponibles serían insuficientes. La propuesta del nuevo formato debería sustentarse en un diagnóstico de las brechas de información, a partir del cual se identifique la información adicional necesaria para la construcción de indicadores específicos, definiendo de forma explícita su contribución al análisis regulatorio.

La tabla 4 consolida algunos de los formatos de reporte ya vigentes que contienen información comparable o potencialmente redundante frente a la requerida en el nuevo instrumento. El formato T.1.4 concentra la mayor superposición, al capturar de forma estructural las mismas variables de líneas y valores facturados presentes en el nuevo formato, pero consolidadas por operador y periodo. Los formatos T.1.3, T.1.5 y T.1.9 replican métricas de accesos, ingresos y características de planes que a nivel agregado son similares a las propuestas en el nuevo formato por municipio, segmento o tecnología. El formato F1.1 de MinTIC añade una redundancia interinstitucional al duplicar el conteo de líneas móviles ya contenido en los formatos CRC.

Tabla 2 Análisis de redundancias en formatos de reporte de servicios fijos y móviles

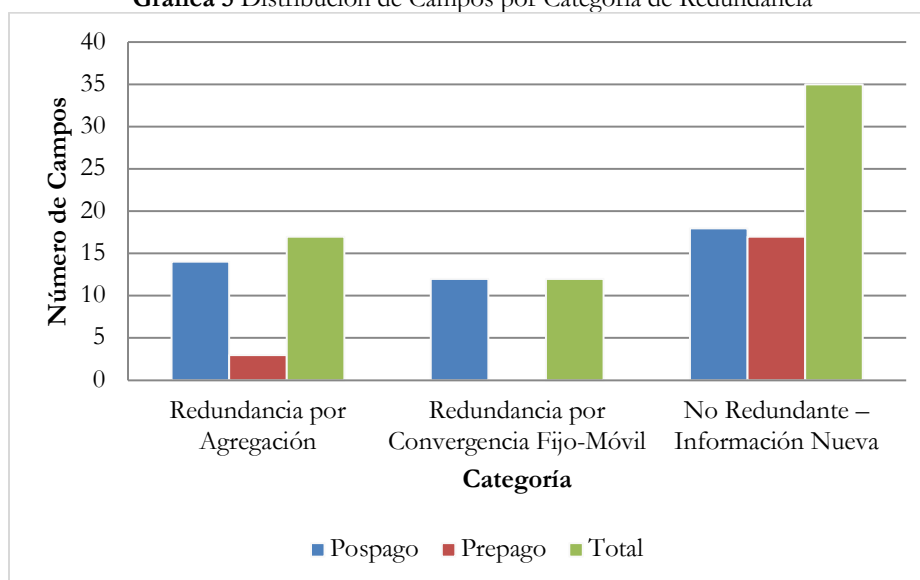
Formato	Contenido de potencial redundancia
<u>Formato T.1.3. Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados.</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores facturados y cobrados por tipo de servicio fijo (individual y empaquetado), modalidad y segmento. • Número de accesos fijos y velocidades de internet fijo por municipio.
<u>Formato T.1.4. Líneas y valores facturados o cobrados de servicios móviles individuales y empaquetados.</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores facturados por categoría de servicio móvil (voz, internet o ambos) y modalidad de pago. • Número de líneas o accesos móviles activos por servicio y modalidad.
<u>Formato T.1.5. Acceso móvil a internet</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de suscriptores de internet móvil por segmento (persona/empresa), tecnología (2G/3G/4G/5G), tipo de terminal y velocidad contratada. • Datos incluidos y consumidos.
<u>Formato T.1.9 Oferta conjunta de servicios fijos y móviles</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de accesos fijos y móviles en paquetes convergentes, por municipio y combinación de servicios fijos y móviles incluidos.
<u>Formato 1.1 líneas de servicios móviles.</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas totales en servicio por modalidad de pago (prepago/pospago), con tráfico, por mes.

Fuente: elaboración propia

Del total de 64 campos: 44 correspondientes a la Tabla A de facturación pospago y 20 a la Tabla B de compras prepago frente a los formatos de la tabla 4, 29 (45.3%) presentan algún grado de redundancia

frente a la información ya reportada en los formatos vigentes. La redundancia se distribuye en dos categorías que emergieron del análisis. La primera, denominada “Redundancia por Agregación”, agrupa 17 campos (26.6% del total) cuyo contenido ya existe en formatos vigentes —principalmente en T.1.4— pero de forma consolidada a nivel de operador. Esta categoría concentra principalmente variables de ingresos (valores facturados y cobrados por componente de voz, datos y otros servicios) y conteos de líneas. La segunda categoría, “Redundancia por Convergencia Fijo-Móvil”, agrupa 12 campos (18.8%), todos ellos en la Tabla A pospago, que corresponden a servicios fijos —internet fijo, telefonía fija y televisión por suscripción— que ya se reportan en los formatos T.1.3 y T.1.9, pero que el nuevo formato T.11 incorpora dentro de la factura móvil como reflejo de los planes convergentes fijo-móvil.

Gráfica 5 Distribución de Campos por Categoría de Redundancia



Fuente: elaboración propia

Además de la redundancia identificada frente a los formatos regulatorios vigentes, resulta necesario evaluar la posible duplicidad de información con otras fuentes, particularmente el Comparador de Tarifas. Esta herramienta ya consolida información detallada sobre planes, precios, servicios incluidos y características comerciales de las ofertas móviles del mercado, por lo que parte de la información solicitada en el nuevo formato podría encontrarse ya a través de dicho mecanismo.

Más allá de la redundancia identificada frente a otras fuentes regulatorias y herramientas institucionales, tampoco resulta claro por qué el análisis regulatorio planteado requiere información a nivel individual de factura o transacción, en lugar de información agregada por operador, segmento o mercado. Si bien la propuesta busca fortalecer las capacidades analíticas del regulador mediante un mayor nivel de desagregación de la información, en el documento soporte no se explica de manera suficiente por qué dicho nivel de detalle resulta necesario para el análisis regulatorio planteado. En ese contexto, convendría considerar los riesgos metodológicos asociados a inferir propiedades estructurales del mercado —como

la concentración, el poder de mercado o el comportamiento estratégico de los operadores— a partir de datos individuales de transacción, cuando la unidad de análisis relevante corresponde al operador o al mercado en su conjunto. Este riesgo, conocido como “falacia atomística”, consiste en derivar conclusiones sobre fenómenos agregados a partir de observaciones individuales que no necesariamente reflejan el comportamiento estructural del mercado.

Lo anterior guarda relación con el principio de consistencia de la agregación, según el cual el nivel de desagregación de los datos debe corresponder al nivel del fenómeno que se pretende analizar. En ese sentido, cuando el objetivo es estudiar fenómenos agregados del mercado, los estadísticos consolidados pueden constituir estimadores suficientes y consistentes del parámetro de interés, por lo que la incorporación de microdatos individuales no necesariamente aporta capacidad adicional. Por el contrario, un nivel de desagregación excesivo puede generar redundancia informacional y dificultar la identificación adecuada de dinámicas estructurales.

Invitamos a la CRC a adelantar un análisis de necesidades de información y redundancia de campos antes de adoptar el nuevo esquema de reporte, considerando no solo los formatos regulatorios vigentes analizados en la presente sección, sino también otras fuentes institucionales disponibles, entre ellas el Comparador de Tarifas de la propia CRC, que ya concentra información desagregada sobre planes, precios y características comerciales de los operadores móviles. Un ejercicio de este tipo permitiría identificar duplicidades, evitando así imponer cargas de reporte que no se traducen en mayor capacidad analítica para el regulador.

COMENTARIOS AL ARTICULADO

1. Respecto al ARTÍCULO 1

RTA. De manera respetuosa, consideramos pertinente solicitar a la Comisión revisar el alcance de la propuesta normativa relacionada con la incorporación del mercado relevante “*Servicios Móviles*” en el listado de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

El artículo 2 de la Resolución CRC 5108 de 2017 ya introdujo el mercado relevante “*Servicios Móviles*” en el listado de mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante previsto en el Anexo 3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. De hecho, el propio documento soporte reconoce que, desde dicha resolución, este mercado fue definido como un mercado de alcance nacional compuesto por la provisión conjunta de voz saliente móvil, internet móvil, SMS y MMS, y que fue incluido en el listado de mercados susceptibles de regulación ex ante tras la aplicación del test de los tres criterios.

En ese sentido, si el mercado “*Servicios Móviles*” ya hace parte del Anexo 3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no resultaría necesario ni jurídicamente preciso plantear nuevamente su “*incorporación*” en dicho listado. Por ello, se solicita amablemente a la Comisión no incluir la modificación prevista en el artículo 1 de la propuesta normativa, en el acto administrativo que de por finalizado este proyecto normativo.

2. Respecto al ARTÍCULO 2 que adiciona el formato T.1.11 en el Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

RTA. Conforme se expuso en los comentarios generales y la propia CRC reconoce, el mercado relevante de “Servicios Móviles” ya cuenta con un conjunto relevante de medidas regulatorias orientadas a prevenir riesgos de coordinación tácita o explícita, especialmente a través de las Resoluciones CRC 8171 y 8183 de 2026. Estas medidas fortalecen la competencia en los mercados minorista y mayorista, reducen barreras de salida para los usuarios, mejoran la transparencia en ofertas y empaquetamientos, y ajustan las condiciones de remuneración de RAN y OMV. Por ello, antes de imponer una nueva obligación de reporte con alta carga operativa y elevado nivel de detalle, resulta necesario valorar la suficiencia y efectividad de las medidas recientemente expedidas.

Adicionalmente, un reporte con información agrupada, como el previsto en la Alternativa 4 – *Reporte agregado de facturación y compras por plan o paquete*, también puede brindar a la CRC insumos suficientes para adelantar una vigilancia preventiva del mercado. Esta alternativa permitiría identificar tendencias de precios, evolución de planes, consumos, modalidades de pago y posibles patrones agregados de comportamiento competitivo, sin exigir información individualizada a nivel de usuario, línea, factura o compra. En ese sentido, resulta más coherente con los principios de necesidad, proporcionalidad, gradualidad e intervención mínima.

Finalmente, la propuesta debería alinearse con el proyecto de “*Simplificación del Régimen de Reportes de Información*” y con las discusiones sobre fraude cibernético en el proyecto “*Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles*”, evitando crear cargas adicionales o bases de datos detalladas que puedan incrementar riesgos operativos, administrativos y de seguridad de la información.

Por lo anterior, se solicita amablemente a la Comisión ajustar la propuesta regulatoria y adoptar inicialmente la Alternativa 4, como una medida equilibrada que permite el monitoreo preventivo sin imponer cargas desproporcionadas. Adicionalmente, se solicita eliminar la obligación de envío de información mediante Formato T.1.4 LÍNEAS Y VALORES FACTURADOS O COBRADOS DE SERVICIOS MÓVILES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS, considerando que el nuevo reporte propuesto contiene la información que se envía actualmente mediante este formato.

3. Respecto al ARTÍCULO 3 Régimen de transición para el primer reporte del Formato T.1.11. del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

RTA. De manera respetuosa, se considera necesario revisar el plazo previsto para la remisión del primer reporte de información. La propuesta plantea que este sea remitido a más tardar el 30 de octubre de 2026, incluyendo la información correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026. Sin embargo, de acuerdo con la Agenda Regulatoria, la decisión final del proyecto sería informada durante el tercer trimestre de 2026, esto es, eventualmente hasta el 30 de septiembre de 2026. Bajo ese escenario, los proveedores contarían en la práctica con un plazo muy reducido para realizar los desarrollos, ajustes, pruebas, validaciones internas y procesos de extracción necesarios para cumplir con una obligación de alta complejidad operativa.

Este plazo resulta insuficiente si se tiene en cuenta que el reporte propuesto no corresponde a una simple consolidación de información disponible en un único sistema, sino que exige intervenir, cruzar y validar datos provenientes de diferentes plataformas internas, tales como facturación, gestión de clientes,

aprovisionamiento, portafolio comercial, consumos, compras prepago, planes, paquetes y descuentos. A ello se suma el volumen elevado de datos a procesar y transmitir, lo cual exige un periodo razonable de estabilización, pruebas de calidad, validación de consistencia y aseguramiento de la información. Adicionalmente, el primer reporte no debería incluir información de periodos en los cuales la implementación tecnológica y operativa aún no ha finalizado, pues existe el riesgo de no disponer de la información en la estructura que es solicitada.

Por lo anterior, se solicita amablemente ajustar el plazo previsto para el primer reporte, de forma que este sea remitido a más tardar el **28 de febrero de 2027**, con la información correspondiente únicamente al mes de enero de 2027. Esta alternativa permite que la información reportada corresponda a un periodo posterior a la implementación efectiva de la obligación, otorga un plazo razonable para desarrollar y estabilizar los sistemas requeridos, y facilita un inicio gradual del reporte, considerando el volumen de datos y la necesidad de garantizar calidad, consistencia y oportunidad en la información remitida a la CRC.

En conclusión, TIGO solicita respetuosamente a la CRC que la propuesta de monitoreo preventivo sea evaluada bajo criterios estrictos de necesidad, proporcionalidad, gradualidad y no duplicidad regulatoria. Si bien TIGO reconoce la importancia de que la Comisión cuente con herramientas adecuadas para hacer seguimiento a la evolución del mercado de Servicios Móviles, dicho objetivo debe armonizarse con las medidas ya impuestas por la SIC en el marco de la integración TIGO–MOVISTAR, las obligaciones regulatorias recientemente expedidas por la CRC y los riesgos asociados a la entrega masiva de información estratégica, comercialmente sensible y potencialmente protegida como secreto industrial. Por tanto, se solicita que la CRC adopte inicialmente esquemas de información agregada, como los previstos en la Alternativa 4, y que cualquier requerimiento adicional de información individualizada solo proceda frente a señales objetivas, verificables y persistentes de riesgo competitivo, bajo condiciones reforzadas de confidencialidad, seguridad, anonimización o seudonimización, evitando imponer cargas operativas innecesarias que puedan afectar la inversión, la competencia efectiva y la protección de los usuarios.

Cordialmente,



CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ
Director Asuntos Regulatorios
Vicepresidencia de Asuntos Externos