Bogotá, D. C., 23 de octubre de 2026

Doctor
FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC
Calle 59A Bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios de Tigo al proyecto «Revisión de la definición y análisis de competencia de los mercados de internet fijo residencial»

Respetado. Comsiionado Diaz:

TIGO, en el marco de la consulta pública sobre la revisión de los mercados de internet fijo residencial, presenta los siguientes comentarios con el propósito de contribuir a una regulación que proteja de manera efectiva a los usuarios, preserve los incentivos de inversión y utilice de forma proporcional la información que ya recibe la Comisión. Compartimos la importancia de estudiar la evolución competitiva del sector y de actualizar los instrumentos regulatorios cuando la evidencia lo justifique; precisamente por ello, consideramos que el proyecto debe distinguir con mayor rigor entre señales de riesgo, problemas estructurales acreditados y necesidades concretas de información.

Durante los últimos dos años la CRC ha expedido nuevas disposiciones sobre protección contractual, transparencia de las ofertas y obligaciones de reporte, a las que se suman los instrumentos de seguimiento que ya utiliza. En ese escenario, solicitamos retirar el reporte individualizado proyectado, revisar los fundamentos económicos de los filtros de consolidación y de los riesgos prospectivos y, si pese a ello se estima indispensable una obligación adicional, eliminar las duplicidades y asegurar un período de implementación suficiente.

I. La regulación vigente protege al usuario y debe considerarse al evaluar nuevas cargas de información

En los últimos dos años, la Resolución CRC 7811 de 2025 modificó obligaciones de información y reportes, mientras que la Resolución 8171 de 2026 estableció reglas sobre promociones, condiciones comerciales de los paquetes, comparadores de precios y terminación de contratos. También se expidieron la Resolución 8287 de 2026, que corrigió un error formal en las reglas de información de los comparadores, la Resolución 8307 de 2026, sobre la denominación comercial de banda ancha, y la Resolución 8255 de 2026, relativa al cobro por reconexión. Todas estas medidas fueron adoptadas por la CRC para atender aspectos específicos de información, contratación, condiciones de banda ancha y facturación que afectan las decisiones de los usuarios.[1]

[1] CRC. Resolución 7811 de 2025 y resoluciones 8171, 8255, 8287 y 8307 de 2026. Normograma oficial de la CRC.

La expedición reciente de estas disposiciones justifica evaluar su aplicación y los resultados disponibles al valorar obligaciones adicionales sobre los mismos asuntos, particularmente porque algunas reglas de 2026 apenas comienzan a aplicarse o todavía tienen plazos de implementación pendientes. Solicitamos que el proyecto identifique con precisión qué necesidad de información permanece desatendida y demuestre el beneficio adicional de exigir datos de facturación individualizados frente a los mecanismos regulatorios ya disponibles. Estas medidas no sustituyen el análisis de competencia ni impiden el ejercicio de las facultades de información de la CRC; la solicitud se refiere a la necesidad y proporcionalidad de la carga incremental, que esta nueva solicitud tendrá sobre los regulados.

II. La CRC ya dispone de información y herramientas de observación comercial

La Comisión dispone actualmente de información periódica sobre accesos, facturación, precios, paquetes, velocidades, calidad y distribución territorial de la prestación. Estas fuentes permiten construir indicadores de concentración, variación de participaciones, evolución del mercado y condiciones competitivas municipales, así como actualizar los análisis a medida que se reciben nuevos períodos de reporte. La disponibilidad de ese conjunto de datos debe ser el punto de partida para evaluar si es necesario trasladar a todos los proveedores un proceso permanente de extracción, conciliación y transmisión de cada factura. Los precios anunciados y los promedios agregados no permiten, por sí solos, conocer la distribución de los precios efectivamente pagados; corresponde identificar qué decisiones regulatorias requieren esa información adicional.

A ello se suma el Comparador de Planes de la CRC, que reúne de manera automatizada información comercial pública de ofertas, precios y características de los servicios. La Comisión dispone, por tanto, de fuentes que permiten observar conjuntamente la evolución del mercado y la oferta anunciada a los consumidores. Antes de establecer una nueva obligación de microdatos de alcance general, corresponde demostrar por qué estas herramientas y los reportes existentes no satisfacen las finalidades específicas del proyecto y cuantificar las cargas adicionales de su implementación.[2]

La evaluación debe apoyarse en el mandato de simplificación y promoción de la inversión del artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, sin desconocer la facultad de requerir información del artículo 22, numeral 19. Solicitamos una matriz que vincule cada campo adicional con la hipótesis de análisis, la decisión que permitirá adoptar y la limitación de las fuentes vigentes, así como una estimación de los costos iniciales y recurrentes. Deben compararse alternativas de menor carga, como información agregada, muestras representativas o requerimientos focalizados y temporales. [4]

Como referencia comparada el artículo 20.1 de la Directiva (UE) 2018/1972 exige que la información solicitada sea proporcional a las funciones de la autoridad y que esta motive sus solicitudes. Este criterio respalda que la CRC explique la necesidad de la periodicidad mensual y del universo de facturas frente a opciones menos gravosas. [5]

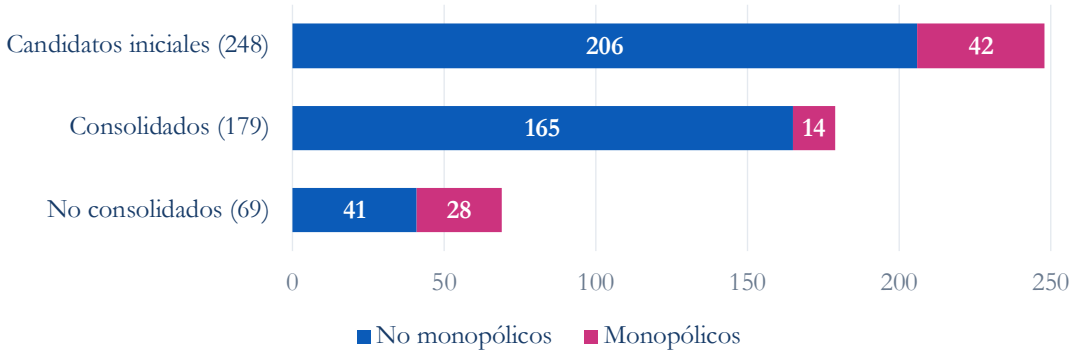
---

[2] CRC. Comparador de planes y condiciones de uso. Consulta: 21 de octubre de 2026.

III. El filtro estadístico de consolidación requiere una validación económica más exigente

El estudio parte de 248 municipios con señales iniciales de alerta y, después del filtro de consolidación, selecciona 179 y excluye 69. Entre los primeros se cuentan 165 mercados no monopólicos y 14 monopólicos, mientras que entre los excluidos se encuentran 41 y 28, respectivamente. En términos de alcance, la regla hace que el 72,2 % de los municipios previamente señalados se clasifique como consolidado, por lo que su elección es decisiva para el diagnóstico de competencia y requiere una fundamentación económica verificable.

Gráfica 1. Aplicación del filtro de consolidación municipal

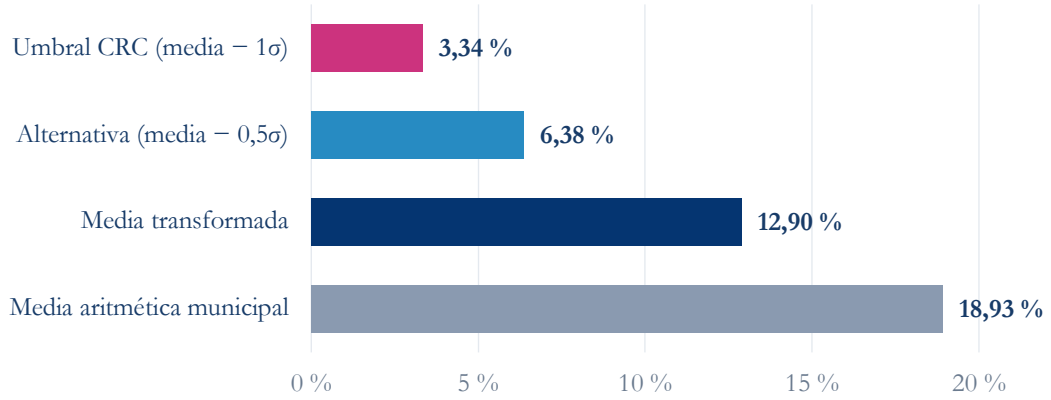


Fuente: elaboración propia con información de la CRC (2026). Entre paréntesis se indica el total de municipios.

Para establecer qué municipios considera consolidados, la CRC parte de los accesos de internet fijo residencial por cada 100 hogares y fija el corte en la media de la penetración transformada menos una desviación estándar. Si esa variable sigue aproximadamente una distribución normal, la regla deja por encima del corte cerca del 84,1 % de una distribución normal de referencia; ese porcentaje teórico no describe necesariamente la proporción dentro del subconjunto de 248 municipios preseleccionados. La regla excluye los niveles más bajos de penetración. En los datos examinados, ese umbral equivale aproximadamente al 3,34 %, mientras la mediana municipal alcanza el 12,88 % y la media aritmética, el 18,93 %. La diferencia es significativa porque superar un corte estadístico tan bajo no demuestra que el mercado haya alcanzado una etapa de madurez económica.

En términos prácticos, el umbral permite tratar como consolidado un municipio con apenas tres o cuatro conexiones residenciales por cada 100 hogares. A esos niveles, todavía puede existir un amplio espacio para extender la cobertura, conectar nuevos hogares y alcanzar la escala necesaria para sostener la operación. Los costos fijos de las redes, la dispersión de la población y el ritmo de adopción pueden explicar la concentración observada en mercados que continúan en desarrollo, razón por la cual la CRC debe comprobar la madurez efectiva antes de interpretar la concentración como indicio de una falla estructural de competencia. A su vez, una baja penetración también puede reflejar barreras a la entrada o problemas de asequibilidad; por ello, ni una penetración baja acredita ausencia de problemas competitivos ni una penetración alta demuestra madurez por sí sola.

Gráfica 2. Penetración asociada a los umbrales de consolidación



Fuente: elaboración propia con información de la CRC (2026). Valores aproximados de accesos residenciales por cada 100 hogares.

La selección cambia de forma importante cuando se eleva el nivel mínimo de penetración. Con la regla propuesta, 14 de los 42 municipios identificados como monopólicos son clasificados como consolidados. Si el corte se ubicara en la media de la penetración transformada, equivalente aproximadamente al 12,90 %, solo tres de esos municipios conservarían la clasificación, es decir, once dejarían de superar ese filtro estadístico, sin que ello permita concluir que son competitivos. Incluso ajustes intermedios elevan el mínimo desde el 3,34 % hasta el 4,66 % o el 6,38 %. Así, el número de mercados que la CRC presenta como consolidados depende en buena medida de dónde fija un límite que necesita justificación económica, y no únicamente estadística.

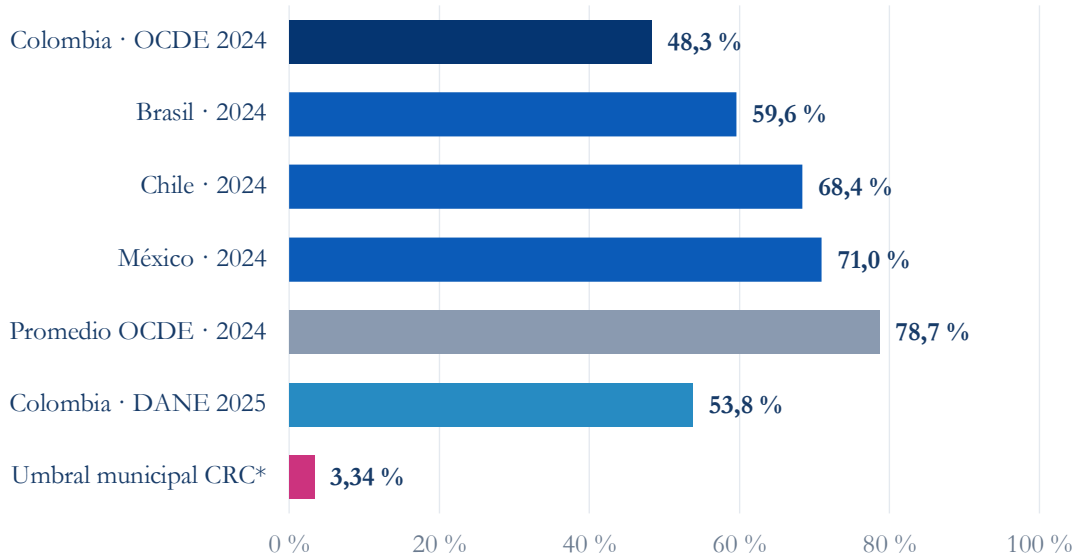
Según el DANE, en 2025 el 53,8 % de los hogares colombianos tenía conexión a internet fijo; es decir, más de la mitad de los hogares ya contaba con este servicio. En ese contexto, no resulta claro por qué la CRC considera consolidado un mercado municipal de internet fijo con una penetración de apenas el 3,34 %, equivalente a poco más de tres conexiones residenciales por cada 100 hogares. Consideramos, por tanto, necesario adoptar un umbral más exigente, sustentado en las condiciones reales de adopción y expansión de las redes. Esta comparación es contextual: la proporción de hogares conectados de una encuesta nacional no es idéntica al cociente municipal entre accesos reportados y hogares estimados, ni constituye por sí sola un umbral de madurez. Deben armonizarse cobertura, periodo y denominadores antes de extraer conclusiones cuantitativas. [1][3]

La comparación internacional de internet fijo aporta contexto sobre el desarrollo del servicio, sin constituir una prueba directa de la madurez de un municipio. Según la OCDE, en 2024 tenían banda ancha fija en su vivienda el 48,3 % de los hogares de Colombia, el 59,6 % de Brasil, el 68,4 % de Chile y el 71,0 % de México, frente a un promedio del 78,7 % en la OCDE. Para sustentar la comparación deben identificarse la serie, el año de observación de cada país y la metodología del promedio OCDE.

[3] DANE. Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) 2025, boletín técnico, sección de tecnologías de información y comunicación: 53,8 % de los hogares con conexión a internet fijo (total nacional).

Consideramos necesario revisar el corte y exigir evidencia de adopción, cobertura y posibilidades de expansión que permita distinguir un mercado en desarrollo de uno efectivamente consolidado.[4]

Gráfica 3. Acceso de los hogares a internet fijo y umbral de consolidación



Fuentes: OCDE, datos de 2024 (banda ancha fija en la vivienda); DANE, ECV 2025 (hogares con internet fijo); cálculos propios con información de la CRC (*).

Nota: las cifras OCDE y DANE son referencias nacionales de años y fuentes distintos. *El umbral CRC es aproximado y mide accesos residenciales por cada 100 hogares, no el acceso nacional.

En consecuencia, solicitamos que la CRC presente los resultados completos de pruebas de sensibilidad y justifique y, de ser necesario, ajuste el indicador de consolidación con criterios económicos verificables. Entre las alternativas que deben evaluarse se encuentran la media de la penetración transformada más una desviación estándar, umbrales absolutos sustentados en evidencia comparable de acceso fijo por hogar y niveles cercanos o superiores a la media municipal observada. Para cada opción debe mostrarse cuántos municipios conservarían la clasificación de consolidados, cuál es su penetración efectiva y si sus redes, demanda y posibilidades de entrada corresponden a mercados maduros. Con ello la decisión regulatoria quedaría respaldada en la realidad económica de los territorios y en resultados transparentes y comparables**El análisis de riesgo de coordinación requiere demostrar robustez y capacidad explicativa**

La CRC señala 54 municipios con riesgo de coordinación porque observa allí varias condiciones al mismo tiempo. Un número reducido de grandes operadores concentra una parte importante del mercado, los líderes mantienen posiciones relativamente estables y los competidores de menor tamaño ejercen una presión comercial limitada. Cuando estas condiciones coinciden, puede resultar más fácil que los operadores anticipen las decisiones de sus rivales y compitan con menor intensidad, aun sin un acuerdo.

[4] OCDE. ICT Access and Usage by Households, indicador B21A_HH: hogares con banda ancha fija en la vivienda. Datos de 2024 para Colombia, Brasil, Chile, México y promedio OCDE.

Este análisis identifica una posibilidad futura, no una conducta coordinada ya demostrada. Además, en 59 municipios la Comisión reporta información insuficiente, por lo que es necesario conocer cómo se trataron esos casos al construir la clasificación.

Precisamente porque se trata de una alerta preventiva, solicitamos que la CRC demuestre si la lista de 54 municipios se mantiene al variar los criterios de concentración, estabilidad, similitud de las participaciones y presencia de los mismos operadores en diferentes mercados. También debe explicar cómo incide la información faltante y distinguir las variaciones transitorias propias de la integración empresarial de una reducción persistente de la rivalidad. La clasificación puede justificar seguimiento preventivo, pero no equivale a una declaración de coordinación ni acredita, por sí sola, los presupuestos de una intervención correctiva. Si se propone sujetar un mercado a regulación ex ante, deberá sustentarse el análisis previsto en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. [2]

IV. Los escenarios de precios ancla deben distinguir competencia intensa de exclusión

La CRC simuló los efectos del condicionamiento establecido por la SIC sobre 57 de los 82 municipios beneficiados e identificó señales de posibles distorsiones en 18 de los simulados. El modelo estima cambios de precios, participaciones y beneficios bajo diferentes supuestos de integración y eficiencia, pero las disminuciones de rentabilidad o de participación de rivales también pueden ser la consecuencia de una rivalidad en precios más intensa, con beneficios directos para los hogares. Por ello, la clasificación de riesgo requiere una evaluación adicional que distinga ese resultado competitivo del desplazamiento de operadores eficientes.

El ejercicio utiliza costos marginales estimados indirectamente a partir de los precios y participaciones observados, bajo el supuesto de que los operadores fijan precios conforme al comportamiento previsto por el modelo. Por ello, una conclusión sobre precios inferiores al costo depende de la precisión de esa estimación y de sus márgenes de error. A su vez, la simulación reúne a los operadores de menor participación en un grupo agregado, aunque el riesgo que se pretende examinar recae precisamente sobre la capacidad competitiva de los prestadores locales. Bajo esa representación no se observa de manera individual cuáles empresas perderían clientes, cuáles podrían responder mediante mejores ofertas y cuáles enfrentarían dificultades reales para sostener su operación.

Solicitamos contrastar los costos estimados con información económica verificable y mostrar, para cada uno de los 57 municipios simulados, la magnitud e incertidumbre de los cambios proyectados en precios, cantidades y márgenes. Asimismo, resulta necesario comprobar si la lista de 18 municipios se mantiene cuando se modifican razonablemente los supuestos de demanda, eficiencia y costos y se exige persistencia de las señales en el tiempo. Esa verificación permitiría distinguir una reducción de beneficios compatible con una competencia de precios más intensa de un riesgo real de exclusión de operadores eficientes, que es la cuestión relevante para la intervención regulatoria. El contraste debe identificar el estándar de costos pertinente, la duración y viabilidad de la estrategia examinada y sus efectos sobre precios, calidad y elección del usuario, sin equiparar automáticamente un margen estimado negativo con una conducta anticompetitiva.

V. El reporte mensual por factura se superpone parcialmente con el Formato T.1.3 y debe evitar duplicidades

El artículo 1.1.14 proyectado exigiría información mensual de cada factura sobre municipio, segmento, plan, velocidades, componentes, valores, descuentos, condiciones comerciales e identificación de ofertas sometidas a precios ancla, dentro de los treinta días calendario posteriores a cada mes. Actualmente, el Formato T.1.3, modificado por el artículo 114 de la Resolución 7811 de 2025, exige trimestralmente la cantidad de accesos y los valores facturados por municipio, segmento, servicio, paquete, velocidades, tecnología y estado del acceso, con un plazo de hasta cuarenta y cinco días calendario después del trimestre. Existe, por tanto, una superposición relevante sobre el núcleo de información económica y geográfica del servicio. La coincidencia es parcial: el T.1.3 comprende servicios y segmentos que pueden quedar fuera del nuevo reporte, por lo que su eliminación integral podría generar vacíos de información. [3][5]

El proyecto exigiría a los operadores producir mensualmente una base individualizada con información comercial y económica que, en gran medida, ya alimenta el T.1.3. Si la CRC optara por recibir ese mayor nivel de detalle, correspondería que, a partir de una fuente única y sus reglas de agregación, la propia Comisión reconstruyera los indicadores trimestrales que necesita para sus series históricas. Mantener simultáneamente las mismas variables en ambos formatos obligaría a los operadores a ejecutar dos procesos de extracción, procesamiento, conciliación y validación sobre la misma actividad de facturación, sin un beneficio proporcional para el análisis regulatorio.

Por tanto, solicitamos retirar el artículo 1.1.14 propuesto y mantener el monitoreo con las fuentes y herramientas ya vigentes. Si la Comisión considera indispensable avanzar hacia un reporte individualizado, su adopción debe acompañarse de la sustitución de los campos y registros equivalentes del Formato T.1.3, previa publicación de una matriz de correspondencia y de reglas claras para que la CRC produzca directamente las agregaciones trimestrales, conservando únicamente la información no sustituida y evitando que el operador prepare dos reportes equivalentes.

El reporte debe definir el tratamiento de notas crédito, ajustes, refacturaciones, múltiples accesos por cuenta y paquetes convergentes, así como distinguir cargos recurrentes, consumos e impuestos. Cuando el paquete tenga un precio único, la separación por componentes requiere una regla uniforme y verificable; de lo contrario, las diferencias de asignación pueden confundirse con diferencias competitivas. También debe justificarse por qué se requiere cobertura nacional permanente frente a seguimiento focalizado, con criterios de revisión de su alcance.

Reconocemos que el parágrafo proyectado contempla reserva y confidencialidad. Solicitamos concretar esas garantías mediante identificadores seudonimizados que no revelen directamente al titular, controles de acceso, cifrado, trazabilidad, plazos de conservación y protocolos de incidentes. La seudonimización no elimina por sí sola el carácter personal de los datos cuando sea posible reidentificar al usuario. Deben prevenirse también la reconstrucción de estrategias comerciales y la identificación indirecta en

[5] CRC. Proyecto de resolución de mercados de internet fijo residencial, artículo 1.1.14; Resolución 7811 de 2025, artículo 114, Formato T.1.3.

publicaciones de municipios con pocos usuarios, conforme a los principios de finalidad, acceso restringido, seguridad y confidencialidad del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. [6]

VI. La implementación requiere una transición proporcional a la integración operativa

El artículo de transición concede tres meses contados desde la expedición de la futura circular administrativa, la cual todavía debe definir campos, validaciones, formatos y mecanismos de transmisión. Esa secuencia es insuficiente para una obligación que supone conciliar facturación, portafolio comercial, promociones, cuentas y contratos, movilidad entre productos, fuentes técnicas y trazabilidad de ofertas convergentes, especialmente en un contexto de integración reciente de plataformas y operaciones. El cumplimiento exige desarrollo, pruebas y aseguramiento de calidad de información sensible, por lo que el plazo debe calcularse desde especificaciones técnicas completas y estables. La resolución debe fijar sujetos, servicios, ámbito territorial y variables exigibles; la circular debe desarrollar esos elementos sin ampliar materialmente la obligación. En particular, debe aclararse la referencia al segmento corporativo frente al objeto residencial del reporte y evitar asignar tráfico o ingresos a un municipio únicamente por la dirección de facturación cuando difiera del lugar de prestación.[6]

En caso de adoptarse la obligación, solicitamos una transición no inferior a seis meses contados desde la publicación de especificaciones técnicas completas y definitivas, acompañada de validadores, mesas de trabajo y un período de pruebas suficiente. Durante la transición deben continuar aplicándose los reportes vigentes, sin exigir implementaciones transitorias duplicadas. El piloto debe realizarse antes de la exigibilidad del nuevo reporte, con reglas de corrección y validación que distingan las pruebas de las obligaciones ya vigentes. No deben exigirse reconstrucciones retroactivas de campos que no se capturaban; cualquier cambio técnico sustancial posterior debe acompañarse de un ajuste proporcional del cronograma.

VII. Solicitudes

Con fundamento en lo expuesto, Tigo solicita respetuosamente a la Comisión atender las siguientes propuestas.

1. Retirar el artículo 1.1.14 proyectado y continuar el seguimiento de los mercados mediante los reportes vigentes y el Comparador de Planes de la CRC.
2. Revisar el umbral de consolidación y publicar pruebas de sensibilidad sobre la misma variable transformada, incluidas la media y la media más una desviación estándar, y sobre umbrales absolutos comparables. Explicar su justificación económica, los cambios en el universo municipal y la evidencia de desarrollo de cada mercado.
3. Publicar y validar la robustez del análisis de los 54 municipios con riesgo de coordinación, incluidos los criterios de selección, las variaciones de los umbrales y el tratamiento de los municipios con información insuficiente.

---

[6] CRC. Proyecto de resolución de mercados de internet fijo residencial, disposición de transición. El plazo propuesto es de tres meses desde la expedición de la circular administrativa.

4. Revisar la simulación de precios ancla sobre los 57 municipios, contrastar los costos estimados, presentar la incertidumbre de sus resultados y verificar si las 18 alertas identifican riesgos competitivos persistentes en lugar de ajustes normales derivados de una mayor competencia en precios.
5. Si se adopta el reporte desagregado, sustituir simultáneamente los campos y registros equivalentes del Formato T.1.3, con una matriz de correspondencia que preserve la información no cubierta y permita a la CRC generar las agregaciones sin exigir reportes duplicados.
6. Conceder, en el evento subsidiario de adopción del reporte, un período mínimo de seis meses para implementarlo, contado desde la publicación de las especificaciones técnicas definitivas, con validadores y pruebas previas a su exigibilidad. Precisar en la resolución el alcance de la obligación y prever un ajuste proporcional del cronograma ante cambios técnicos sustanciales.
7. Publicar la justificación de necesidad y proporcionalidad de cada variable, periodicidad y cobertura del reporte, junto con la comparación de alternativas de menor carga y la estimación de costos de cumplimiento.
8. Precisar las reglas de conciliación y asignación de valores en paquetes, así como las salvaguardas operativas de protección de datos y reserva comercial, y evaluar periódicamente si subsiste la necesidad del reporte.

Estas solicitudes permiten preservar el monitoreo que ya ejerce la CRC y concentrar los esfuerzos regulatorios en evidencia de competencia económicamente verificable, al tiempo que evitan costos de información duplicados que restan recursos a la expansión y modernización de las redes. Agradecemos la consideración de estos comentarios y reiteramos nuestra disposición a participar en las mesas técnicas que resulten pertinentes.

Cordialmente,

CARLOS ANDRÉS TÉLLEZ RAMÍREZ
Director de Regulación e Interconexión