

Rad. 2022711261  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC  
Radicación: 2022522795  
Fecha: 12/09/2022 3:34:15 P. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES



## REF. RESPUESTA A PETICIÓN SOBRE SERVICIO DE CONECTIVIDAD

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió su comunicación con el número de radicado arriba anunciado, mediante la cual pone en conocimiento la situación que se presenta con el operador TIGO, en cuanto a una presunta negación en la prestación del "servicio de conectividad" a través del equipo terminal móvil de marca NOKIA modelo 6070b, debido a que, según el mencionado operador, el equipo trabaja en tecnología 2G.

Previo a referirnos a sus interrogantes, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versan su consulta.

Así las cosas, de acuerdo con lo previsto en la Agenda Regulatoria 2019-2020 la CRC publicó el estudio "*Redes móviles en Colombia, Análisis y Hoja de ruta Regulatoria para su modernización*", y en cuyo contenido se manejó el concepto de modernización de redes así: "*...puede entenderse como un proceso de transición progresiva, en el cual redes móviles de distinta generación pueden coexistir en el tiempo.*"

Vale la pena añadir que, dentro del mencionado documento, entre sus conclusiones se manifestó lo siguiente: "*De acuerdo con la revisión de experiencias internacionales, se puede concluir que si bien los PRSTM en cada país han decidido realizar un apagado de redes ya sea de 2G o 3G, se*



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278

*evidenció que en la mayoría de los países analizados no se ha presentado una participación directa del ente regulador en el proceso de modernización de redes móviles, pues la transición hacia una red superior se ha hecho de manera natural y como consecuencia de la iniciativa de los proveedores de red de cada país”.*

En términos generales, el documento publicado se desarrolló con el propósito de estudiar el estado actual de las redes móviles desplegadas en el país, conocer las mejores prácticas internacionales, establecer los posibles escenarios de modernización, e identificar las acciones regulatorias propias de la CRC, vigentes y futuras, que pudieran contribuir con la promoción del despliegue y uso de las redes móviles de mayor velocidad y calidad, como la 4G, y prospectivamente a la tecnología 5G, con el fin último de incentivar la expansión de la conectividad móvil y la inclusión digital de la población colombiana.

Por lo tanto, frente a su inquietud, la CRC no ha estipulado ninguna fecha para el apagado de la red 2G, por las razones que fueron mencionadas en los párrafos anteriores, y teniendo en cuenta que cada país tiene su particularidad frente a los escenarios de migración tecnológica.

Por otro lado, desde la perspectiva regulatoria, y en atención al principio legal de neutralidad tecnológica previsto en el numeral 6 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, el Estado garantizará la libre adopción de tecnologías por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y agentes de la industria, teniendo en cuenta para ellos las recomendaciones, conceptos y normativas internacionales competentes e idóneos en la materia, de modo que se fomente la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen las TIC, así como que se garantice la libre y leal competencia. De acuerdo con dicho principio, es claro para la CRC que los proveedores de servicios, fabricantes y comercializadores están en absoluta libertad de elegir los dispositivos a comercializar y la tecnología de su elección para el cumplimiento de la normatividad regulatoria expedida por esta Entidad.

En conclusión, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones cuentan con la libertad de llevar a cabo la migración de tecnologías en sus redes en concordancia con su estrategia de modernización, por lo tanto, le sugerimos que eleve su consulta directamente con el operador con quien usted tiene alguna relación contractual.

De otra parte, vale la pena mencionar que el Régimen de Protección al Usuario - RPU, contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual compila toda la regulación general que expide la CRC, estipula en su artículo 2.1.3.4 lo siguiente:

*"(...) ÁREA DE CUBRIMIENTO. El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo 5.1.1.5 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato, a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el usuario."*



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2022-09-12  
16:55:40 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Bajo ese contexto, usted podrá consultar la cobertura para cada tecnología de las redes los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en el país.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Julián Lucena