

Rad. 2024806080-2024806084-2024806280-2024806278  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024515330
Fecha: 29/5/2024 09:19:56
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

**REF: Su comunicación con asunto "Solicitud de autorizar datos patrocinados para aplicaciones móviles institucionales" radicada en esta entidad bajo los números 2024806080-2024806084**

La CRC acusa recibo del traslado de su solicitud por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) allegada a esta entidad a través de los radicados de la referencia según la cual solicita que se autorice la exoneración del cobro de los consumos de datos que los usuarios pudieran hacer en las aplicaciones AppPol y 123App, destinadas respectivamente a la digitalización del servicio de policía, y a la gestión de casos de red de participación ciudadana.

Con el fin de analizar la solicitud planteada, la Comisión se pronunciará siguiendo el orden que se presenta a continuación. En primer lugar, se presentarán las consideraciones pertinentes en relación con el alcance del pronunciamiento contenido en este escrito. En segundo lugar, se expondrán los fundamentos normativos sobre los cuales se sustenta el marco funcional atribuido a esta Comisión. Finalmente, se atenderán las solicitudes específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

### 1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a atender su solicitud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de

éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

## 2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de solicitud, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "*una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*". A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que, para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Sobre la base de las precisiones anotadas, la Comisión considera pertinente aclararle que no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de los asuntos relacionados con el RNE. Por lo anterior, la CRC reitera que las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados de la aplicación de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de autoridades tales como la Superintendencia de industria y Comercio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de esa Ley.

### 3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Inicialmente, la Comisión considera necesario mencionar que la Ley 1341 de 2009<sup>1</sup> estableció que el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hacen parte de las políticas que el Estado debe promover, bajo el entendido que éstas involucran a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, con el propósito de que contribuyan al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social. Por lo anterior, la Ley determinó que debe otorgársele prioridad al acceso y uso de las TIC, en tanto éste es uno de los principios que orientan el cumplimiento de los objetivos, preceptos y finalidades referidas. En esa medida, según lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 3 de la Ley 1978 de 2019, el Estado y, en general, todos los agentes del sector TIC, tienen el deber de colaborar, dentro del marco de sus funciones, para priorizar el acceso y uso de las TIC en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad.

Con posterioridad, la Ley 1450 de 2011<sup>2</sup>, en su artículo 56, estableció que, con sujeción de la neutralidad en internet, los prestadores del servicio de internet, entre otros asuntos, no pueden "bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho de cualquier usuario de internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio lícito a través de Internet". En tal sentido, los prestadores tienen el deber de ofrecerle a los usuarios el servicio de internet o de conectividad "(...) que no distinga arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de estos." Sobre lo anterior, la misma Ley estableció a cargo de la CRC la regulación de los términos y las condiciones de lo ya referido.

En estricto cumplimiento de lo ordenado por la ley, la Comisión estableció las disposiciones regulatorias aplicables a la neutralidad de red, bajo los principios de la libre elección de los usuarios, no discriminación de contenidos, transparencia e información de gestión de tráfico. En estricto sentido, la regulación fijó las condiciones que debían garantizar los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a internet en relación con la neutralidad de red, tal y como se puede constatar con lo previsto en las Resoluciones CRC 3502 de 2011<sup>3</sup> y CRC 5111 de 2017<sup>4</sup>, integradas en el Capítulo I y el Capítulo IX del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>5</sup>, que contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

<sup>1</sup> "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."

<sup>2</sup> "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014".

<sup>3</sup> "Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011".

<sup>4</sup> "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones."

<sup>5</sup> "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

Ahora bien, con ocasión de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, se advirtió la necesidad de otorgarle al servicio de internet la connotación de servicio público esencial, toda vez que se consideró que por cuenta de los cambios que se evidenciaron en las dinámicas diarias, el uso y disposición de dicho servicio era evidentemente necesario para garantizar el goce de múltiples derechos fundamentales que deben garantizarse por parte del Estado, tales como el derecho a la vida, la educación, la salud, el trabajo, el mínimo vital, acceso a la información, entre otros<sup>6</sup>. Sobre la base de los motivos referidos, se expidió la Ley 2108 de 2021, por medio de la cual se le otorgó al servicio de internet la calidad de servicio público esencial y universal, con el fin de "(...) *propender por la universalidad para garantizar y asegurar la prestación del servicio de manera eficiente, continua y permanente, permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, en especial de la población que, en razón a su condición social o étnica se encuentre en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas*".<sup>7</sup>

Entre otras medidas contenidas en la Ley, mediante el artículo 5 se agregó el parágrafo 4 al artículo 8 de la Ley 1341 de 2009, a través de cual el legislador dispuso medidas para garantizar el servicio de telecomunicaciones en casos de emergencia, conmoción, calamidad y prevención para dichos eventos, en los siguientes términos:

*"Artículo 8. Las telecomunicaciones en casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención para dichos eventos.*

(...)

*"PARÁGRAFO 4o. Durante la vigencia de los estados de excepción y las emergencias sanitarias que sean declaradas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en los que se requiera garantizar el acceso a Internet de los habitantes del territorio nacional como parte de la atención y mitigación de la emergencia y de sus efectos, los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) aplicarán las siguientes reglas:*

*Para los planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad postpago cuyo valor no exceda una coma cinco (1,5) Unidades de Valor Tributario (UVT) si el usuario incurre en impago del servicio, mantendrá al menos los siguientes elementos: la opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción, la navegación gratuita en treinta (30) direcciones de Internet (URL), que serán definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación."*

<sup>6</sup> Gaceta del Congreso No. 666 de 2020. Documento de exposición de motivos disponible en: <https://www.camara.gov.co/internet-servicio-publico-esencial>

<sup>7</sup> Artículo 1, Ley 2108 de 2021.

Precisamente, en cumplimiento de lo ordenado por el legislador, el MinTIC y la Comisión trabajaron conjuntamente para definir el listado de las treinta (30) direcciones de internet (URL) de navegación gratuita. Como resultado de lo adelantado, el MinTIC expidió la Resolución 2366 de 2022, mediante la cual se definió el listado de las direcciones de internet, que trata el parágrafo 4 del artículo 8 de la Ley 1341 de 2009, el cual podrá ser actualizado o modificado de acuerdo con las razones que motiven aspectos tales como la declaratoria de los estados de excepción y las emergencias sanitarias por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.

Sobre la base de lo expuesto, y atendiendo el objeto de su solicitud, esta Comisión le informa que, en ejercicio de sus funciones, la adopción de una medida como la sugerida en su comunicación requeriría adelantar un estudio que permita analizar aspectos tales como la necesidad y proporcionalidad de la medida requerida. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, el cual prevé que, a cargo de esta Comisión, se encuentra, entre otros aspectos, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los usuarios, en aras de que se promueva la neutralidad de red. Para garantizar lo anterior, tenga en cuenta que dentro de las funciones que se le han conferido a esta Comisión por vía de lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, se encuentran las relacionadas con establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, así como la de regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones.

Así pues, extendemos la invitación para que en el marco de los escenarios de discusión de la Agenda Regulatoria que es publicada por la CRC durante el último trimestre de cada vigencia<sup>8</sup>, se sirva de participar proponiendo la inclusión del mencionado estudio que propenda por la revisión de la adopción de la medida sugerida en su comunicación en relación con la exoneración del cobro de los consumos de datos que los usuarios pudieran hacer en las aplicaciones AppPol y 123App.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier duda que pueda surgir sobre el particular.

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.05.30 11:04:48 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero - Carlos Rueda Velasco

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

<sup>8</sup> Las vigencias más recientes se encuentran publicadas en el sitio web: <https://www.crcm.gov.co/es/agenda-regulatoria>