



Bogotá D.C., 30 de enero de 2025.

Doctora

**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**

Directora Ejecutiva

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC**

Calle 59 A bis No. 5- 53

Ciudad.

**Asunto:** Comentarios al borrador de resolución del proyecto regulatorio "*Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador*".

Respetada doctora Duque,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios al proyecto regulatorio del asunto, desde UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A., en adelante TIGO, nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios.

## COMENTARIOS GENERALES

### 1. POLITICA REGULATORIA-MODERNIZACION

Queremos reiterar nuestros comentarios lo que hemos expresado en diferentes escenarios de socialización convocados por la CRC, en el sentido de que el desarrollo del proceso regulatorio debe tener la CRC especial atención a los mandatos constitucionales y legales, así como los principios que deben regir su actuación como entidad que conforma la administración pública. Por ello, en ejercicio de su facultad reguladora, ha de atender criterios como el de mejora normativa en el diseño de la regulación, "*lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias*" tal como lo impone el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>1</sup>, en este sentido consideramos que el presente proyecto no ha cumplido todas las etapas de desarrollo de la propuesta, en tanto como se puede revisar esta propuesta modifica sustancialmente la propuesta sobre la que los operadores comentarios en la etapa de alternativas regulatorias.

---

<sup>1</sup> Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. (...) La expedición de la regulación de carácter general y el ejercicio de la función regulatoria por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se hará con observancia de criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el análisis de impacto normativo para la toma de decisiones regulatorias.



En el mismo sentido, y tal como se establece en el Artículo 3º de la Resolución 5917 de 2020 – Reglamento Interno de la CRC -, esta entidad está llamada a ejercer sus funciones, atendiendo entre otros, principios constitucionales tales como el de la participación y publicidad, este último entendido, "como uno de los pilares que sustentan cualquier Estado Democrático Constitucional, (...) y que consiste en que las actuaciones administrativas en general, puedan ser conocidas por cualquier persona, y con mayor énfasis cuando se traten de actos de la administración que lo afecten de manera directa."<sup>2</sup>

Gráfica 1. Metodología AIN Completo.



Fuente. Función Pública. 2023.

En términos generales, este en esta propuesta regulatoria no se han dado todas las etapas del debido proceso que se ha definido en la política de mejora regulatoria definida para Colombia, donde entre otros elementos, se indica que " **es necesario el desarrollo de un AIN completo cuando se vaya a expedir una nueva regulación, o cuando se vaya a modificar una regulación existente**, y dicha intervención implique aumentar requisitos de observancia **o imponer costos adicionales para su cumplimiento**"<sup>3</sup>.

De igual manera la política de mejora regulatoria señala que "En cuanto a la participación de los agentes involucrados en la regulación, **este ciclo de AIN exige la incorporación de espacios de participación de los diferentes grupos de valor en cada una de las etapas que lo componen**, por lo que la CRC los ha incorporado en las fases de: publicación del árbol del problema y objetivos, alternativas regulatorias y propuesta regulatoria -única obligatoria para las comisiones de regulación-".

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia C- 620 de 2004. M.P. Jaime Araujo

<sup>3</sup> DNP. 2023. Manual de la Política de Mejora Normativa Departamento Nacional de Planeación. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299507/Mejora+Normativa.pdf/406f9ecb-90b2-e251-0c6b-e7cebed52ef5?t=1683231646930>.

La presentación de una propuesta regulatoria que incluye ajustes normativos con base en una problemática adicional que no fue presentada a los grupos de interés en las fases previas del proyecto, desdibuja el proceso regulatorio efectivo con el sector, en tanto los agentes regulados no han tenido el mismo término del regulador para realizar mayores análisis sobre la propuesta, que es incluida con el proyecto regulatorio, como si la misma hubiera surtido ese paso previo y que termina limitando la capacidad de análisis de los regulados.

Este proceder restringe la posibilidad de que los interesados participen en un ejercicio efectivo de retroalimentación y proposición, lo que a su vez obstaculiza la posibilidad de enriquecer la definición del problema y las posibles soluciones. Dicho ejercicio de participación es esencial para cumplir uno de los objetivos fundamentales de la aplicación del Análisis de Impacto Normativo (AIN).

Asimismo, esta omisión genera un escenario de incertidumbre que no solo compromete la seguridad jurídica, sino que también puede derivar en la adopción de acciones que ocasionen perjuicio o daño a los agentes regulados.

Debido a lo anterior, solicitamos que se establezca un nuevo espacio de participación que incluya la respuesta a comentarios enviados en esta fase del proyecto, abriendo la posibilidad de analizar las observaciones que se envíen por parte de los grupos de interés, que incluso repercute en un posible ajuste al árbol del problema o modificación de las alternativas regulatorias planteadas por la CRC.

## 2. LA PROPUESTA REGULATORIA EXCEDE EL ALCANCE DEL PROYECTO.

Para empezar, es importante analizar la razón por la cual la Comisión inició el presente proyecto regulatorio, el cual se fundamenta en los resultados obtenidos de la revisión que efectuó en 2022, en el marco del proyecto "*Análisis de los mercados de Internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador*", que culminó con la expedición de la Resolución CRC 7156 de 2023.

En dicha resolución, la Comisión identificó 170 municipios cuyos mercados de Internet fijo residencial presentan problemas de competencia. Ante la evidencia de la existencia de fallas de mercado a nivel minorista, procedió al estudio del mercado mayorista portador encontrando ausencia de presiones competitivas que permitieran prever un cambio natural en las condiciones del mercado en el corto plazo.

Como resultado de este análisis, la CRC determinó la necesidad de adoptar medidas regulatorias ex ante en los mercados mayoristas portadores asociados a los municipios

identificados, declarando 170 mercados relevantes mayoristas portadores sujetos de regulación ex ante. Este enfoque se implementó tras ajustar la definición de Mercado Relevante Portador, el cual pasó de ser considerado un Mercado Mayorista Portador de alcance nacional, a definirse como un Mercado Mayorista Portador de alcance municipal.

A propósito, en mayo del 2024 la Comisión publicó el proyecto regulatorio denominado *“Promoción de la Conectividad y Competencia en el Mercado Portador”*, en donde presentó el documento de formulación del problema, en el cual señaló que el problema a ser analizado es la *“Ausencia de competencia efectiva en los 170 mercados mayoristas de portador”*.

En esa oportunidad, TIGO presentó sus comentarios señalando que no se observaba el problema definido de forma total. Allí se indicó entre otras cosas que *“Para un análisis completo del mercado portador, es necesario incluir a todos los proveedores que ofrecen este servicio, es decir, aquellos proveedores que usan enlaces de microondas y enlaces satelitales como tecnología de transporte. Estas dos tecnologías son especialmente fundamentales para ofrecer el servicio portador en municipios con desempeño bajo, incipiente y limitado. Al incluir a estos proveedores, la percepción de ausencia de competencia disminuirá.”* No obstante, el problema planteado está directamente asociado a los antecedentes normativos expuestos previamente.

Ahora bien, en la iteración actual de este proyecto, donde se esperaba la presentación de una propuesta regulatoria acorde a la problemática en debate resultado de un amplio análisis por los grupos de interés, se plantean medidas regulatorias con base en la inclusión de una problemática adicional no consultada con el sector que consiste en la *“Asimetría de información entre los proveedores de servicios mayoristas y minoristas de Internet fijo en Colombia”*, la cual no había sido objeto de análisis y que extiende la imposición de medidas a municipios que no presentan problemas de competencia.

De acuerdo con la definición de *“Medidas Regulatorias”* establecida en la Resolución 5050 de 2016, se señala que las Medidas Regulatorias son *“Medidas generales o particulares, adoptadas por la CRC con el fin de solucionar problemas según sean las condiciones de competencia de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante. Las medidas de carácter particular serán adoptadas por la CRC mediante resoluciones de carácter particular y concreto.”* (NSFT)

A su vez, se define el *“Mercado Relevante Susceptible de Regulación Ex Ante”* indicando que *“Es el mercado relevante de productos y servicios, en un área geográfica específica, que por cuyas condiciones de competencia, requiere el establecimiento de medidas regulatorias por parte de la CRC, en el marco de sus competencias.”* (NSFT)

Por ello, resulta llamativo que, al revisar la propuesta regulatoria objeto de análisis, la Comisión plantee ajustes normativos con impacto a nivel nacional, pese a que la falla de mercado fue identificada únicamente en determinados municipios del país. En este sentido, presentar medidas regulatorias aplicables a municipios donde no se presenta una falla de mercado que

implique la atención de problemas a solucionar, genera incertidumbre jurídica, pero puede crear una sobre carga regulatoria que empeore las condiciones del mercado en general.

Adicionalmente, dentro de las consideraciones de la inclusión de esta nueva problemática se indica que *“esta Comisión encontró, en primer lugar, que, para proveer su servicio de Internet fijo residencial, los ISP no contratan exclusivamente el servicio portador, como servicio mayorista, sino que pueden contratar este servicio con otros conexos o, incluso, canales de dedicados de Internet.”*

Al respecto, se observa que el problema planteado excede el ámbito del mercado portador donde se definió la falla de mercado. La oferta de un servicio mayorista no implica que este deba ser provisto exclusivamente para la oferta del servicio de internet fijo residencial, ya que, en un entorno de libre competencia la oferta de diversos productos B2B es una práctica natural del mercado y responde a las necesidades del segmento corporativo. Por tanto, establecer condiciones regulatorias que vayan más allá de la falla de mercado identificada en el servicio de internet fijo residencial no solo altera la dinámica competitiva, sino que también introduce distorsiones que afectan la eficiencia del mercado mayorista. Esto contraviene el principio de libre competencia establecido en el Artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el cual promueve la participación equitativa de los agentes económicos y prohíbe restricciones injustificadas que limiten el desarrollo eficiente del sector.

**Libre competencia. El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.**

A su vez, dentro de las consideraciones se señala que *“En segundo lugar, se evidenció que los contratos con los mayoristas incluyen términos y condiciones heterogéneos, por ejemplo, en materia de tarifas, políticas de indemnización, disponibilidad del servicio, tiempos de atención de fallas, y cláusulas de renovación), los ISP-IFRE enfrentan dificultades para comparar las ofertas disponibles.”*

En cuanto a esta afirmación, es importante considerar que la diversidad demográfica y geográfica de Colombia genera condiciones particulares en cada municipio, lo que impide una comparación homogénea entre ellos por aspectos como vías de acceso, seguridad, densidad poblacional, políticas locales, barreras de entrada y disponibilidad de infraestructura, entre otros. En este contexto, la imposición de términos y condiciones estandarizados en un único formato desconoce estas diferencias estructurales, lo que podría generar ineficiencias y desincentivar la inversión, especialmente en aquellas regiones donde las condiciones de mercado requieren soluciones más flexibles y adaptadas a su realidad.

Sumado a esto, en el Artículo 4.12.1.2. de la Resolución 5050 de 2016 se define condiciones para la publicidad de ofertas en el mercado portador, donde se señalan las obligaciones que tienen los PRST, entre las cuales se observan:

- *Entre municipios deberá indicarse la capacidad total instalada y la capacidad que se encuentra disponible para arrendar a terceros.*
- *En el (los) nodo(s) de cada uno de los municipios indicar las ofertas de capacidad de transmisión que son ofrecidas a terceros, referenciando las tarifas origen / destino o las tarifas correspondientes a la capacidad de transmisión ofertada.*

Esto permite a los terceros comparar las ofertas de la que disponen los PRST para la provisión del servicio portador.

Por tal motivo, desde TIGO comedidamente solicitamos que las medidas regulatorias deberían enfocarse exclusivamente en el Mercado Relevante Susceptible de Regulación Ex Ante denominado “*Mercado Mayorista Portador en cada municipio del país*”, aplicable a los 170 municipios definidos en la Resolución 7156 de 2023.

Asimismo, conforme a la respuesta de comentarios a la propuesta regulatoria del proyecto regulatorio “*Análisis de los mercados de internet fijo y su relación con el mercado mayorista portador*” que culminó con la expedición de dicha resolución, la CRC señaló: “*Sin embargo, de identificarse la necesidad de cubrir otros frentes asociados con esta temática, la vía a agotar sería mediante la formulación de un nuevo proyecto regulatorio que desarrolle un análisis a profundidad de los problemas específicos y proponga las medidas pertinentes.*”<sup>4</sup> (NFT). En este sentido, solicitamos que la nueva situación identificada por la Comisión se aborde en otro proyecto regulatorio que permita surtir el debido proceso de análisis de impacto normativo.

### 3. CONDICIONES DE LA OFERTA DEL SERVICIO PORTADOR.

Como se expuso en la sección anterior, en el proyecto regulatorio que precedió la expedición de la Resolución 7156 de 2023 se señaló que los problemas de competencia se evidenciaron en 170 mercados minoristas municipales de Acceso a Internet fijo residencial, donde si bien se señala que el servicio portador es un elemento mayorista de la cadena de valor en la provisión del mercado relevante minorista de Acceso a Internet fijo, tanto residencial como corporativo, con alcance municipal, la falla de mercado fue definida solamente para el servicio de internet fijo residencial, excluyendo el servicio de internet fijo corporativo.

---

<sup>4</sup> <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-6>

Es allí donde se debe tener particular cuidado al plantear medidas que ayuden a mejorar las condiciones de competencia para el servicio de internet fijo residencial en los 170 mercados municipales para que no vaya a tener repercusión en el servicio de internet fijo corporativo, el cual, se recuerda, no presenta problemas de competencia.

Por ello, este proyecto, al presentar una propuesta regulatoria que aborda medidas de alcance nacional en las condiciones para la publicidad de ofertas y provisión de servicios mayoristas, que impacta incluso el segmento de internet fijo corporativo al vincular medidas relacionadas con la oferta de servicios de canal dedicado, puede generar un efecto de “bola de nieve” que afecte los incentivos a la competencia e inversión.

Lo anterior a pesar de que, la misma CRC señala que el alcance de un canal de internet dedicado va más allá de lo que comprende un servicio portador.

*“Por esta razón, la CRC considera que, aunque el servicio de Internet dedicado se apoya en servicios de transporte, su alcance incluye elementos adicionales que van más allá de lo que comprende un servicio portador.”<sup>5</sup> (SFT)*

Lo que la CRC no consideró en la nueva problemática adicionada que, insistimos, no surtió el debido proceso regulatorio, es que un cliente B2B puede adquirir canales dedicados para uso corporativo. Es decir, la publicación de una oferta con condiciones para un canal dedicado tendrá un impacto directo en los negocios B2B.

Un canal de internet dedicado proporciona un ancho de banda dedicado y garantizado, asegurando que el usuario tenga acceso completo a todo el ancho de banda en todo momento. Esto significa que el usuario puede esperar un rendimiento constante y confiable, lo que es especialmente importante para las empresas que dependen de Internet para aplicaciones y operaciones de misión crítica. Por esta razón, este producto se presenta como una solución corporativa.

Por el contrario, las necesidades de un usuario residencial no requieren un ancho de banda exclusivo y garantizado en todo momento. En este contexto, el internet de banda ancha resulta más adecuado, ya que permite altas velocidades de transferencia de datos, se comparte entre múltiples usuarios y, además, suele ser una opción más accesible en términos de costos en comparación con un servicio de internet dedicado.

Si bien los ISP han desarrollado un modelo de negocio que les permite adquirir canales de internet dedicados para revender el servicio a usuarios no corporativos, esto no implica que dichos canales deban considerarse como una solución diseñada para el segmento residencial. Su propósito original y sus características técnicas están orientados a garantizar conectividad

---

<sup>5</sup> Documento soporte de la propuesta regulatoria.



de alto rendimiento para clientes corporativos, por lo que su uso en el ámbito residencial no altera su naturaleza ni justifica su reclasificación como un producto destinado a ese mercado.

En este sentido, cuando se revisa la propuesta regulatoria donde se plantea un cambio del alcance pasando de condiciones para publicidad de las ofertas en el mercado portador a condiciones aplicables a los servicios mayoristas de telecomunicaciones se observa que se está excediendo el ámbito de aplicación del servicio portador.

A su vez, la propuesta podría generar impactos negativos en la competencia al exigir que todos los PRST que ofrezcan un servicio mayorista de telecomunicaciones, utilizado como insumo por los ISP para proveer internet fijo residencial, implementen y publiquen en un lugar visible de su página web una oferta con condiciones, oferta que incluye condiciones económicas.

Las ofertas económicas al segmento corporativo se construyen de acuerdo con las necesidades de cada cliente y las condiciones técnicas que deban superarse para poder establecer la conectividad. Por ello, al querer estandarizar ofertas para el producto "internet dedicado" hará que no se puedan ofrecer soluciones personalizadas donde incluso un cliente ISP puede tener mejores condiciones que un cliente B2B.

En este sentido, dado que las ofertas económicas son públicas y accesibles se termine afectando las condiciones actuales favorables para los ISP. Del mismo modo, las modificaciones propuestas en los indicadores de calidad de los servicios mayoristas, implicarían que si son diferentes a lo actualmente pactado en los contratos de prestación de servicios con los ISPs, se pueda generar una renegociación masiva de contratos, lo que al final terminaría afectando las condiciones de los ISP, debido a que la nueva regulación aumentaría los costos de operación de dichos servicios. Al final, contrario a lo que busca la regulación, se generaría un desincentivo a la prestación de servicios mayoristas a estos agentes del mercado.

Adicionalmente y aún más preocupante, se propone crear un contrato tipo para las relaciones contractuales que se lleven a cabo entre los proveedores de servicios mayoristas de telecomunicaciones y los ISP, que sean requeridos para proveer su servicio de Internet fijo residencial. Esto desconoce que existe otro tipo de proveedores, diferente a los ISP que también ofrecen el servicio de Internet fijo residencial, lo cual va en contra del mandato de ley establecido en el Artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 al fijar condiciones distintas a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros.

Ahora bien, desde TIGO consideramos que la implementación de un contrato tipo facilitaría la formalización de acuerdos. No obstante, es fundamental que este no incluya un apartado de condiciones económicas, ya que ello garantizaría la protección de las líneas de negocio de los clientes B2B, propiciando escenarios de libre competencia. Al mismo tiempo, permitiría a los ISP negociar condiciones más acordes con sus necesidades, promoviendo un equilibrio entre ambos segmentos.



Por lo anterior, solicitamos que se ajuste el alcance de la propuesta, limitándola exclusivamente a las condiciones aplicables al servicio portador. Asimismo, las condiciones establecidas en un contrato tipo deberían aplicarse a todos los proveedores de internet fijo residencial, y no únicamente a los ISP.

#### 4. LAS BUENAS CONDICIONES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE INTERNET FIJO SON UN REFLEJO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO PORTADOR.

Como se señaló previamente, la problemática planteada que llevó al análisis de las condiciones de competencia del mercado portador, parte de una falla identificada en el servicio de internet fijo residencial. Es decir que el fin del debate en el mercado portador debe traducirse en la mejora de las condiciones de calidad en el servicio de internet fijo residencial.

Para empezar, es oportuno mencionar que las condiciones de provisión del servicio de internet fijo están ampliamente definidas en el Régimen de Calidad para los Servicios de Comunicaciones dispuesto en el capítulo 5 de la Resolución 5050 de 2016.

Esta norma ya establece mecanismos para medir y reportar los indicadores de calidad para el servicio de acceso a internet, abordando indicadores de calidad para el servicio de datos fijos, así como, indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso para redes de servicios de acceso a Internet prestado a través de ubicaciones fijas cableadas como CMTS (para redes con tecnología HFC) y OLT (para redes con tecnología PON).

La metodología definida, ha permitido recopilar grandes volúmenes de datos que al ser procesados y analizados ha permitido identificar la evolución positiva en la prestación de los servicios de internet fijo, tanto en una evolución de las velocidades de carga y descarga, como también, en una mejora en los indicadores de disponibilidad, al punto de llevar a la CRC a proponer la eliminación de estos en el proyecto regulatorio *“Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora”*.

*“Adicional a lo expuesto en las secciones anteriores, se propone **eliminar valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso fijos** atendiendo a que los análisis realizados por la CRC han permitido evidenciar el sobrecumplimiento de dichos indicadores”.*<sup>6</sup> (NSFT)

Ahora bien, cuando se revisa el árbol del problema, la consecuencia planteada *“Afectación en las condiciones de calidad con las que se provee el servicio de internet fijo al usuario final”*, parece no reflejar las observaciones previas realizadas por la CRC, más aún cuando las

---

<sup>6</sup> [https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-21/Propuestas/documento-alternativas\\_regulatorias-revision-indicadores-disponibilidad-planes-mejora.pdf](https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-21/Propuestas/documento-alternativas_regulatorias-revision-indicadores-disponibilidad-planes-mejora.pdf)

condiciones de calidad del servicio de internet fijo evidencian un sobrecumplimiento, contrario a pensar que se percibe una desmejora en ese servicio.

Por otra parte, cuando se revisan las observaciones que plantea la CRC con relación a la provisión del servicio portador y su impacto en la calidad y continuidad del servicio de telecomunicaciones, se indica que cualquier degradación o interrupción, genera un efecto en cascada en los servicios que dependen de la capa de distribución de red.

*“Al actuar el servicio portador en niveles inferiores del modelo OSI soportando por lo tanto múltiples aplicaciones y servicios de telecomunicaciones finales, cualquier degradación o interrupción en su funcionamiento tiene un efecto en cascada, impactando negativamente la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones que dependen de la capa de distribución de red (backhaul, agregación o transmisión), tales como voz, video y datos críticos.” (NSFT)*

Se deduce, por tanto, que cualquier afectación en el servicio portador impactaría negativamente la calidad y disponibilidad del servicio de internet fijo residencial, generando una degradación en la experiencia del usuario final.

De manera análoga, si se analiza el efecto inverso, una mejora en los indicadores de disponibilidad de los elementos de la red de acceso de los servicios fijos implicaría una optimización en las condiciones de calidad del servicio portador. Por tanto, un sobre cumplimiento en los indicadores de disponibilidad de los elementos de red de acceso fijo tienen como causa un sobre cumplimiento en la disponibilidad del servicio portador.

Ahora bien, la CRC plantea un análisis de las condiciones de calidad que perciben los ISP a partir del análisis del requerimiento 2024-024, donde la Comisión solicitó a los ISP que informaran la relación de incidencias o casos (tickets) abiertos con su proveedor de servicio portador (servicio de transporte de datos) que hubiesen ocurrido entre 2022 y 2024 en los 170 municipios objeto de regulación ex ante y del cual se recibieron 129 respuestas por parte de los ISP.

Referente a eso, se debe señalar que la información que compartió la CRC en el documento de soporte en la iteración de “formulación del problema” permitió tipificar las causas que presentan una disminución de la calidad, pero no se analizó si se percibía una desmejora de la calidad en el tiempo.

A su vez, esta información carece de imparcialidad al omitir que, en los 170 municipios con fallas de mercado, no solo los ISP ofrecen servicios de internet fijo residencial, sino que también lo hacen otros PRST. Este enfoque, al centrarse exclusivamente en los ISP, genera un análisis

---

<sup>7</sup> <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-18/Propuestas/documento-soporte-conectividad-competencia-mercado-portador.pdf>

sesgado que contraviene el principio de libre competencia establecido en el Artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el cual dispone que “(...) el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.”.

Aunado a lo anterior, de acuerdo con la normativa vigente *“La disponibilidad es el porcentaje de tiempo, en relación con un determinado periodo de observación, en que un elemento de red permanece en condiciones operacionales de cursar tráfico de manera ininterrumpida. De la medición se excluyen los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero o hecho atribuible exclusivamente al usuario, las mediciones los siguientes días atípicos de tráfico: 24, 25 y 31 de diciembre, 1o de enero, día de la madre, día del padre, día del amor y la amistad, y las horas en que se adelanten eventos de mantenimiento programados siempre y cuando estos últimos hayan sido notificados con la debida antelación a los usuarios.”*<sup>8</sup>

En ese sentido, no se puede concluir que hay una desmejora de las condiciones de calidad con base en 129 respuestas, sin considerar la información de los PRST y los tiempos totales de donde el servicio se encuentra disponible. Además, se desconoce que hay indisponibilidades que son causadas por los mismos equipos de red de los proveedores minoristas.

Además, cuando se revisa la metodología planteada para el cálculo del indicador de disponibilidad del servicio portador, esta plantea una incongruencia de concepto. En el paso 1, se presenta el cálculo individual de la disponibilidad por cada operador minorista al que se le provee el servicio portador. Acá se toma los Minutos de indisponibilidad servicio portador por proveedor minorista en el municipio donde se presta el servicio portador y en el mes de medición. Este valor en tiempo se divide en el total de tiempo del mes. Lo cual es acertado.

Paso 1:

Se deberá calcular la disponibilidad del servicio portador provisto a cada PRST cliente en cada uno de los municipios del país, de la siguiente manera:

$$\text{Disponibilidad del servicio portador}_{imt} = \left[ 1 - \frac{\text{Minutos de indisponibilidad servicio portador}_{imt}}{\text{Minutos}_t} \right] \times 100\%$$

Este dato debería obtenerse por cada uno de los proveedores minoristas a los que se les presta el servicio portador en cada uno de los municipios del país, donde:

*i*: Corresponde a cada operador minorista al que se le provee el servicio portador, es decir, a cada PRST cliente.

*m*: Corresponde a cada municipio de reporte, es decir, el municipio donde se hace entrega del servicio portador al PRST *i*.

*t*: Corresponde al periodo de reporte, es decir, al mes de medición (enero, febrero, ..., diciembre).

<sup>8</sup> ANEXO 5.2-A. Resolución 5050 de 2016.

No obstante, cuando se revisa el paso 2, donde se presenta el indicador agrupado por municipio al que se le provee el servicio portador, se opta por tomar la suma de cada disponibilidad del servicio portador y dividirla por el total de clientes del servicio portador. Esta metodología desconoce que disponibilidad hace referencia a tiempo, por lo que plantear una división en un valor que no hace referencia a este, ya no debe ser considerado como disponibilidad.

Paso 2:

A partir de los datos de disponibilidad obtenidos en el paso 1, se deberá calcular el promedio de la disponibilidad del servicio provisto a cada uno de los proveedores minoristas, en cada uno de los municipios. Para ello, se deberá promediar la disponibilidad del servicio, así:

$$\text{Disponibilidad del servicio portador}_{mt} = \frac{\sum_i \text{Disponibilidad del servicio portador}_{imt}}{\text{Clientes PRST del servicio portador}_{mt}}$$

Donde,

$m$ : Corresponde a cada municipio de reporte.

$t$ : Corresponde al periodo de reporte, es decir, al mes de medición (enero, febrero, ..., diciembre).

$\sum_i \text{Disponibilidad del servicio portador}_{imt}$ : Corresponde a la sumatoria de los valores de disponibilidad obtenidos, como resultado del paso 1, de todos los clientes PRST minoristas  $i$ , en el municipio  $m$ , durante el periodo de medición  $t$ .

$\text{Clientes PRST del servicio portador}_{mt}$ : Corresponde al número de clientes PRST del servicio portador, del proveedor del servicio portador que hace el reporte, en el municipio  $m$ , durante el periodo de medición  $t$ .

Incluso, en el anexo 5.2-A de la Resolución 5050 de 2016 cuando plantean hacer el cálculo del indicador agrupado por municipio para el cálculo de indicadores técnicos de disponibilidad de elementos de red de acceso, se indica que “Con el total de los equipos terminales de acceso para redes fijas de banda ancha, se calcula el promedio aritmético de las disponibilidades de todos los equipos terminales de acceso para redes fijas de banda ancha que hacen parte del respectivo ámbito geográfico.” (NSFT). Por ello, el paso 2 debería corresponder al cálculo del promedio aritmético de las disponibilidades de cada operador minorista del servicio portador y no a una división de estas disponibilidades con el número de clientes minoristas.

Aún más, la propuesta desconoce que hay hechos no atribuibles al prestador del servicio portador que escapan de su control como los casos fortuitos, fuerza mayor, hecho de un tercero los cuales deben ser considerados para la exclusión de la medición.

Por lo anterior, consideramos que no debería establecerse la obligación de medir la disponibilidad del servicio portador, dado que el sobrecumplimiento del indicador de disponibilidad de los elementos de la red de acceso ya refleja un adecuado desempeño en la prestación de este servicio.

Asimismo, los análisis que sustentaron las alternativas regulatorias no incluyeron información sobre los PRST que también ofrecen el servicio minorista de internet fijo en los 170 municipios identificados. Esta omisión compromete la objetividad del estudio y sugiere un posible sesgo que podría favorecer en mayor medida a los ISP, lo que resultaría contrario al principio de libre competencia consagrado en la Ley 1341 de 2009.

## COMENTARIOS AL ARTICULADO.

### Respecto a los Artículos 1, 3 y 4.

Conforme lo expuesto en el numeral 4 de los comentarios generales, no vemos necesario establecer mayores cargas regulatorias en materia de calidad, lo cual difiere del espíritu de simplificación normativa. Las medidas actuales son amplias y suficientes para supervisar las condiciones de disponibilidad de los elementos de red de acceso, las cuales reflejan el estado de la prestación del servicio portador.

Adicionalmente, el MinTIC tiene acceso a los gestores de desempeño mediante la API REST por tanto puede procesar y analizar datos de la disponibilidad de los elementos de red de acceso de los servicios fijos que les permitirá brindar información acerca de las afectaciones de servicio que cursen en un municipio, herramienta que valga decir tuvo un alto costo de implementación, que si no es utilizada para los fines que se propuso el gobierno nacional a través de su regulación terminaría en un desuso.

Finalmente, con relación al artículo 4, la metodología de cálculo planteado debe revisarse por tanto presenta una incongruencia metodológica.

### Respecto al Artículo 2.

Como se mencionó en el numeral 3, solicitamos que se ajuste el alcance de la propuesta, limitándola exclusivamente a las condiciones aplicables al servicio portador. Asimismo, consideramos que la implementación de un contrato tipo facilitaría la formalización de acuerdos. No obstante, es fundamental que este no incluya un apartado de condiciones económicas, ya que ello garantizaría la protección de las líneas de negocio de los clientes B2B, propiciando escenarios de libre competencia. Al mismo tiempo, permitiría a los ISP negociar condiciones más acordes con sus necesidades, promoviendo un equilibrio entre ambos segmentos.

Respecto al contrato tipo, se sugiere condicionar la terminación del contrato a cumplir el requisito de estar a paz y salvo de toda obligación. A su vez, en las causales de suspensión y terminación del acuerdo, indicar taxativamente cuales serían dichas causales, por ejemplo: No estar al día con los pagos. Hacer un uso indebido de la infraestructura, entre otros.

### Respecto al Artículo 6.

Conforme lo expuesto en el numeral 4 de los comentarios generales, no vemos necesario establecer mayores cargas regulatorias en materia de calidad. Las medidas actuales son amplias y suficientes para supervisar las condiciones de disponibilidad de los elementos de red de acceso, las cuales reflejan el estado de la prestación del servicio portador. Por tanto, no vemos necesario adicionar el Formato T.2.7. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO MAYORISTA PORTADOR.

### Respecto al Artículo 8.

En los acuerdos de interconexión incluyen el objeto del contrato "Internet dedicado a ISP". De acuerdo con lo mencionado en la numeral 3 de los comentarios generales, no debe fijarse condiciones distintas a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros.

### Respecto al Artículo 11. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.

La propuesta es ambigua sobre cómo se realizará la medición de los indicadores de disponibilidad en el servicio portador. En este sentido, la CRC no ha evaluado que especificaciones técnicas y los equipos necesarios que se requieren para poder cumplir en caso de establecerse esta obligación. Debido a un posible impacto presupuestal en adquisición de equipos y ajustes de los sistemas de información, se solicita modificar la fecha de entrada en vigor para el 1 enero de 2026.

En los anteriores términos ponemos en conocimiento de la CRC nuestros comentarios esperando que los mismos sean analizados y tenidos en cuenta para la expedición del documento definitivo.

Cordial saludo,



  
CARLOS ANDRÉS TELLEZ PAMÍREZ  
Director de Asuntos Regulatorios e Interconexión  
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos