

Medellín, 6 de febrero de 2025

Doctora

**CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO**

Directora Ejecutiva

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[internet-comunitario@crcom.gov.co](mailto:internet-comunitario@crcom.gov.co)

Ciudad

**Asunto:** Comentarios al proyecto regulatorio "*Condiciones regulatorias para el servicio de Internet Comunitario Fijo*".

Respetada doctora:

En primer lugar, queremos expresar nuestro reconocimiento y aprecio por los esfuerzos realizados en el proyecto de resolución para cerrar la brecha digital en el servicio de acceso residencial a Internet. La iniciativa de establecer condiciones regulatorias diferenciales para la provisión del servicio de Internet comunitario fijo es un paso significativo hacia la inclusión digital y el acceso equitativo a las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia. La implementación de estas medidas contribuirá a mejorar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables y apartadas del país, promoviendo así el desarrollo social y económico.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones ha demostrado un compromiso claro y decidido para abordar las desigualdades en el acceso a Internet, reconociendo la importancia de las comunidades organizadas como actores clave en este proceso. La propuesta regulatoria no solo busca mejorar la conectividad, sino también empoderar a las comunidades para que puedan gestionar las peticiones, quejas y/o reclamos de sus usuarios y operar sus propias redes de Internet, fomentando así la autonomía y el desarrollo local.

El acceso a Internet se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo social, económico y cultural en la era digital. La conectividad no solo favorece la inclusión social, sino que también impulsa la competitividad y la innovación en diversos sectores. En este contexto, el Proyecto de Resolución sobre Condiciones Regulatorias para el Servicio de Internet Comunitario Fijo se presenta como una iniciativa que, al

promover la participación de Comunidades Organizadas de Conectividad y otros actores, contribuye a reducir la brecha digital en Colombia.

Este documento tiene como objetivo analizar críticamente el proyecto, reconociendo los esfuerzos para ampliar la conectividad en regiones tradicionalmente marginadas, y presentando propuestas de mejora orientadas a:

- Garantizar la equidad en la competencia entre Comunidades Organizadas de Conectividad y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.
- Permitir que el mercado determine las tarifas, evitando intervenciones que puedan desincentivar la inversión.
- Asegurar que el modelo de contrato único no limite la innovación ni la sana competencia.
- Simplificar los requerimientos de reportes de información para adaptarlos a la capacidad operativa de los obligados a reportarlos.

## **1 Esfuerzos para el cierre de la brecha digital**

El proyecto de resolución se erige como un ejemplo de compromiso del sector público para mitigar la brecha digital, permitiendo que sectores históricamente excluidos accedan a las tecnologías de la información y la comunicación. Entre los aspectos positivos destacan:

- La iniciativa reconoce el potencial de las Comunidades Organizadas de Conectividad para generar soluciones locales que amplíen la cobertura y mejoren la calidad del servicio. Esto es especialmente relevante en zonas rurales y áreas de difícil acceso, donde los grandes operadores a menudo no invierten por razones comerciales.
- Al abrir el mercado a nuevos actores, se promueve un entorno en el que la inversión privada y las iniciativas comunitarias puedan coexistir, contribuyendo a un servicio de mayor calidad y con mejores precios para los usuarios (García Zaballos, A., Iglesias Rodríguez, E., y Puig Gabarró, P., 2022)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> El documento enfatiza que “*si bien el sector privado realiza importantes esfuerzos de inversión cada año en la mayoría de países, es preciso que exista una inversión pública estratégica para articular asociaciones público-privadas que permitan llegar a las zonas más remotas y desconectadas de la región*”.

- La estrategia busca alcanzar la universalidad en el acceso a Internet, lo cual es fundamental para el desarrollo integral del país y se alinea con las recomendaciones de organismos internacionales como la Organización de Estados Americanos<sup>2</sup>.

El reconocimiento de estos esfuerzos es esencial, ya que sienta las bases para las propuestas que a continuación se desarrollan, en busca de perfeccionar y ajustar la regulación a las realidades del mercado.

## 2 Propuestas

El proyecto de resolución requiere ajustes para asegurar que se fomente un ambiente competitivo y equitativo para todos los actores. Se presentan a continuación cuatro propuestas fundamentales:

### 2.1 Condiciones de competencia equitativas

Las Comunidades Organizadas de Conectividad, si bien desempeñan un papel crucial en la expansión del servicio, no deben beneficiarse de condiciones regulatorias que les generen ventajas desproporcionadas frente a los PRST que tienen menor escala. La equidad es un pilar para mantener un mercado competitivo y sostenible.

Para lograr un entorno regulatorio equitativo y eficiente, es fundamental establecer un marco normativo en el que las obligaciones y responsabilidades sean, en esencia, uniformes para todas las entidades involucradas. Sin embargo, esta uniformidad no debe impedir la existencia de condiciones diferenciadas cuando estas resulten en beneficios tangibles para las Comunidades Organizadas de Conectividad o contribuyan al cierre de brechas en regiones con menores niveles de desarrollo.

Este enfoque implica la eliminación de incentivos o beneficios regulatorios que otorguen ventajas desproporcionadas a ciertos actores **en detrimento de otros**, especialmente los PRST con pocos usuarios, garantizando así un campo de juego nivelado que fomente una competencia justa y sostenible. Asimismo, el marco normativo debe propiciar la transparencia y la estabilidad en las reglas del sector, evitando distorsiones que puedan afectar la inversión, la innovación o la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

---

<sup>2</sup> Resolución 2966 de 2021 de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL). Véase especialmente la recomendación número 7, que invita a los estados miembros de la OEA a “*Incentivar participación de pequeños operadores y operadores comunitarios para la atención de zonas no cubiertas a través de medidas de licenciamiento específico, acceso a infraestructura esencial y a programas de fomento de cobertura social*”.

Un ejemplo claro de una distorsión regulatoria que no debe repetirse en el país es lo que ocurrió en el sector de la televisión comunitaria frente a la televisión por suscripción. En su momento, el Estado estableció condiciones diferenciales a favor de la televisión comunitaria con el objetivo de fomentar estas iniciativas, pero en la práctica esto generó un impacto negativo sobre los pequeños operadores de televisión por suscripción, quienes, a pesar de ser concesionarios del Estado y operar en las mismas zonas geográficas, se vieron afectados por un marco regulatorio que les imponía cargas y restricciones que no aplicaban a sus competidores comunitarios.

Esta asimetría regulatoria creó un escenario de competencia desigual, donde los operadores privados tuvieron que enfrentar mayores costos regulatorios, mientras que las iniciativas comunitarias gozaban de beneficios diferenciales que les permitieron operar con reglas más flexibles. Como resultado, se distorsionó el mercado, afectando la sostenibilidad de los pequeños concesionarios y generando incertidumbre sobre la equidad en la regulación del sector.

En la actualidad, existe el riesgo de que esta situación se repita en el ámbito de la conectividad, con la coexistencia de pequeños ISP con las Comunidades Organizadas de Conectividad. Si bien es válido y necesario fomentar el acceso a Internet en zonas desatendidas, esto debe hacerse sin generar condiciones que perjudiquen a quienes ya están invirtiendo y ofreciendo servicios en estos territorios. La regulación debe garantizar un terreno de juego equitativo, evitando que se otorguen beneficios regulatorios a favor de unos y en detrimento de otros.

En este sentido, es fundamental que el regulador diseñe un marco normativo que garantice condiciones justas para todos los actores del ecosistema de conectividad. Si la intención es promover el surgimiento y consolidación de Comunidades Organizadas de Conectividad, esto debe hacerse sin generar desventajas injustificadas para los operadores que ya prestan servicios en estos territorios, evitando así repetir errores del pasado y fomentando un ecosistema de conectividad más equilibrado y sostenible.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones establece que la igualdad de condiciones entre operadores favorece la eficiencia y la sostenibilidad del sector (ITU, 2016). Un entorno competitivo equitativo estimula la inversión en infraestructura y mejora la calidad del servicio para todos los usuarios.

## **2.2 Determinación de tarifas en función del mercado**

Si bien la CRC no está estableciendo un control directo sobre las tarifas en su proyecto de resolución, es crucial que se evite la creación de estructuras de negocio que, de manera indirecta, limiten o distorsionen el esquema tarifario.

En un mercado donde la conectividad es esencial para el desarrollo económico y social, cualquier mecanismo que restrinja artificialmente los precios podría generar efectos adversos en la competencia y la accesibilidad del servicio. Si bien la intención del regulador es fomentar la inclusión digital y la participación de nuevas formas organizativas en la provisión de Internet, primeramente, habría que asegurar la no generación de barreras de entrada o condiciones de dependencia que perjudiquen finalmente la provisión del servicio por parte de las Comunidades de Conectividad, más allá de las que impongan la relación demanda – oferta.

La regulación debe encontrar un equilibrio entre la flexibilidad necesaria para fomentar la participación de nuevos actores y la protección de un entorno competitivo que garantice tasas de retorno de inversión propias de la industria, precios justos, calidad de servicio y acceso equitativo para todos los usuarios sin que ello signifique un detrimento para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Si bien el objetivo de regular tarifas suele ser la protección de los usuarios y la garantía de acceso equitativo a los servicios, esta intervención puede tener efectos adversos en el dinamismo del mercado. En primer lugar, una regulación excesiva de tarifas puede desincentivar la inversión privada. Las empresas necesitan recuperar sus inversiones en infraestructura y tecnología, y la fijación de tarifas por parte del regulador podría reducir sus márgenes de rentabilidad, haciéndolas menos propensas a invertir en expansión y modernización. Esto es especialmente relevante en sectores donde la inversión en infraestructura es intensiva en capital, como las telecomunicaciones, donde el despliegue de redes de fibra óptica, la expansión de la conectividad móvil y la adopción de nuevas tecnologías requieren recursos significativos.

Además, la intervención excesiva en precios puede limitar la innovación. Las empresas que operan en un entorno competitivo buscan diferenciarse ofreciendo mejores servicios, nuevas soluciones tecnológicas y mejoras en la experiencia del usuario. Sin embargo, cuando las tarifas están reguladas de manera estricta, las compañías pueden perder incentivos para innovar, ya que la rentabilidad de sus nuevos desarrollos podría verse restringida. En un mercado dinámico, las empresas deben tener la libertad de ajustar sus estrategias de precios y modelos de negocio en función de la evolución de la demanda y las necesidades de los consumidores.

Otro impacto negativo de una regulación rígida es la posible afectación en la calidad del servicio. En un entorno donde las tarifas no reflejan adecuadamente los costos reales de operación y expansión, las empresas pueden verse obligadas a reducir costos, lo que podría traducirse en un deterioro en la calidad de los servicios prestados. La falta de incentivos para mejorar la infraestructura y la atención al cliente puede generar una experiencia deficiente para los usuarios, afectando la satisfacción y el acceso a servicios de calidad.

Dado lo anterior, resulta fundamental permitir que el libre juego del mercado determine las tarifas. La competencia entre operadores debería ser el principal regulador de precios, permitiendo que estos se ajusten en función de la demanda, la inversión en infraestructura y la calidad del servicio ofrecido. Cuando existe una competencia efectiva, las empresas tienen incentivos para ofrecer mejores servicios a precios competitivos, beneficiando tanto a los usuarios como al crecimiento del sector.

En muchos casos, la regulación de precios genera distorsiones que impiden que la oferta y la demanda operen de manera eficiente, resultando en mercados poco atractivos para nuevos inversionistas y en servicios menos innovadores. Por el contrario, un entorno de precios flexibles favorece la expansión del sector, fomenta la inversión en nuevas tecnologías y mejora la calidad del servicio.

En conclusión, se debe permitir que la competencia defina los precios de manera natural, contribuya a un mercado más dinámico, incentive la inversión y promueva la innovación. En este contexto, el papel del regulador debe enfocarse en garantizar condiciones equitativas de competencia y en prevenir prácticas anticompetitivas, en lugar de imponer restricciones tarifarias que podrían limitar el crecimiento y la evolución del sector.

### **2.3 El modelo de contrato único y la sana competencia**

El establecimiento de un contrato único en la prestación de servicios, aunque garantiza transparencia, equidad y seguridad jurídica, su implementación no debe convertirse en un obstáculo para la innovación ni en una barrera que limite la competencia en el sector.

Para lograr este equilibrio, el contrato único debe funcionar como un marco general de derechos y obligaciones, asegurando condiciones básicas homogéneas para todos los actores sin imponer rigideces que impidan la adaptación a modelos de negocio diversos. La flexibilidad en su aplicación es clave para que los operadores puedan diferenciarse a través de estrategias comerciales, innovaciones tecnológicas o esquemas operativos que respondan mejor a las necesidades del mercado y de los usuarios finales.

Según FasterCapital (2024), una estandarización contractual bien diseñada puede reducir costos operativos y administrativos sin comprometer la capacidad de innovación de los actores del sector. Esto significa que, en lugar de establecer reglas inflexibles, el contrato único debe permitir ajustes que contemplen particularidades geográficas, tecnológicas y económicas de cada operación.

## **2.4 Simplificación de los reportes de información**

El monitoreo del comportamiento de la industria de las TIC a través de los reportes de información que los proveedores de redes y servicios efectúan a través de la plataforma HECaa (Herramienta de Cargue, Análisis y Auditoría) son esenciales para garantizar la transparencia en la prestación del servicio, pero no deben convertirse en una carga administrativa que frene el crecimiento tanto de los pequeños ISP como el de las Comunidades Organizadas de Conectividad.

Por ende, se sugiere la implementación de un sistema de reportes escalonado, en el que la obligación de presentar información detallada se active únicamente cuando las Comunidades Organizadas de Conectividad alcancen un número mínimo de usuarios. Para aquellas en fases iniciales, se debe establecer un formato simplificado que permita un seguimiento efectivo sin sobrecargar la administración interna.

La adaptación de requerimientos administrativos a la capacidad operativa de cada entidad es una práctica recomendada en la gestión pública. Al reducir la burocracia para organizaciones de menor escala, se favorece su consolidación y se evita desincentivar la innovación a nivel local.

## **3 Conclusiones**

El Proyecto de Resolución sobre Condiciones Regulatorias para el Servicio de Internet Comunitario Fijo constituye un avance significativo en la lucha contra la brecha digital en Colombia. Las iniciativas que promueven la inclusión de Comunidades Organizadas de Conectividad y la apertura a nuevos operadores representan pasos necesarios para alcanzar una conectividad universal y de calidad. No obstante, para lograr un mercado equilibrado y sostenible, es imprescindible adoptar medidas que eviten distorsiones y favorezcan la libre competencia.

La integración de estas medidas contribuirá a un entorno más dinámico y competitivo, en el cual la expansión de la conectividad se realice de forma inclusiva y eficiente. Se invita a los legisladores y a los actores del sector a considerar estas propuestas como un complemento esencial para la construcción de un marco regulador que impulse el desarrollo digital y el progreso económico y social de Colombia.

Finalmente, invitamos a la CRC a permitir, en primera instancia, la consolidación del servicio de Internet Comunitario Fijo con la implementación de las medidas regulatorias mínimas exigidas en los artículos [2.2.26.2.5](#) al [2.2.26.2.10](#) del Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC, y sólo a partir de un monitoreo continuo, expedir aquellas medidas regulatorias estrictamente necesarias para corregir eventuales fallas de mercado, teniendo en cuenta que una regulación asimétrica que

imponga cargas adicionales a los proveedores mayoristas y/o ISP podría generar un efecto adverso, desincentivando la prestación del servicio a las Comunidades Organizadas de Conectividad.

Esperamos que estas propuestas contribuyan a un entorno más competitivo, innovador y justo en el sector de las telecomunicaciones, facilitando así un acceso de calidad a Internet para todos los colombianos.

Cordialmente,

Handwritten signature of Oscar A. Sánchez H. in black ink.

Oscar Alonso Sánchez Hernández  
Especialista en telecomunicaciones.  
[oasanchezh@gmail.com](mailto:oasanchezh@gmail.com)

## Referencias Bibliográficas

García Zaballos, A., Iglesias Rodríguez, E., y Puig Gabarró, P. (2022). Informe anual del Índice de Desarrollo de la Banda Ancha: brecha digital en América Latina y el Caribe: IDBA 2021. <https://doi.org/10.18235/0004379>.

ITU (2016). Información de referencia sobre el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019. Disponible en: [https://www.itu.int/en/council/planning/Documents/Background\\_Strategic%20Plan%20for%20the%20Union%202016-2019\\_Spanish.pdf](https://www.itu.int/en/council/planning/Documents/Background_Strategic%20Plan%20for%20the%20Union%202016-2019_Spanish.pdf)

UE (2019). Informe General sobre la actividad de la Unión Europea 2019. Disponible en: <https://op.europa.eu/webpub/com/general-report-2019/es/>

FasterCapital (2024). Estandarización internacional impulsando la innovación en los negocios. Disponible en: <https://fastercapital.com/es/contenido/Estandarizacion-internacional--Estandarizacion-internacional--impulsando-la-innovacion-en-los-negocios.html>