

Bogotá, D.C 18 de noviembre de 2024

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES -CRC

Calle 59ª Bis No. 5-53 Ed. LINK piso 9

Mail: agendaregulatoria@rccom.gov.co

Ciudad

REF: COMENTARIOS AGENDA REGULATORIA CRC 2025-2026

Respetados Señores,

La **ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES- ASOTIC**, por medio de la presente comunicación, presenta para consideración de la CRC sus observaciones a la Agenda Regulatoria 2025-2026, documento que incluye 32 actividades, agrupadas en los cinco pilares que componen el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025, así: i) Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias, ii) Mercados y Competencia, iii) Innovación y Mejora Regulatoria, iv) Gestión de Grupos de Valor, y v) Fortalecimiento Institucional.

Así, presentamos nuestras observaciones al documento de la referencia, con el fin de que puedan ser incorporados dentro de los proyectos que adelanta el regulador.

1. COMENTARIOS GENERALES.

Panorama económico:

En Colombia, el año 2023 estuvo caracterizado por una caída en la actividad económica. Si bien el Producto Interno Bruto presentó un leve crecimiento del 0,6% según el DANE; el Sector de Información y Comunicaciones presentó un decrecimiento significativo con una tasa del 1,5% (Gráfica 1)

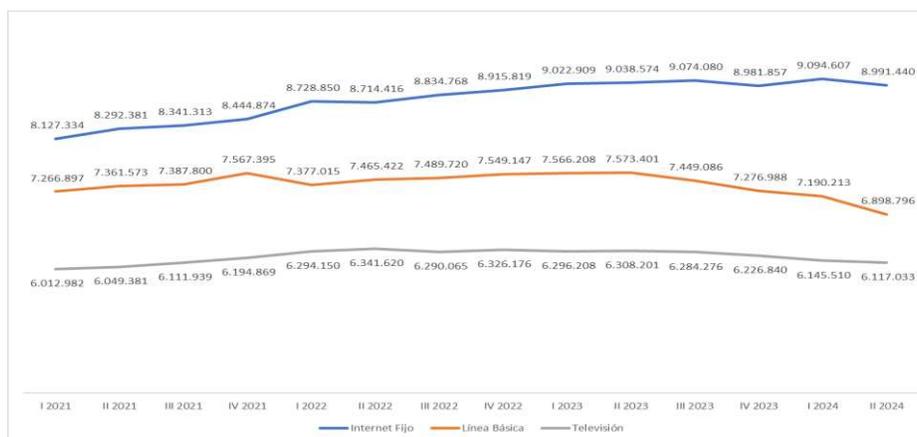
Gráfica 1. Tasa de crecimiento del valor agregado del sector TIC y del valor agregado nacional 2014 – 2022



Fuente: DANE (2024)

Respecto a los servicios fijos, el número de accesos ha presentado una disminución al segundo trimestre de 2024. En el caso de accesos fijos a Internet en el segundo trimestre de 2024 registró 8,99 millones, 50 mil accesos menos que los registrados en el II trimestre de 2023. Las líneas fijas fueron 6,89 millones, 674 mil menos que en el II trimestre de 2023. Y respecto al servicio de Tv por suscripción, los suscriptores fueron 6,12 millones, 191 mil menos que 2023 (Gráfica 2).

Gráfica 2. Número de accesos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción

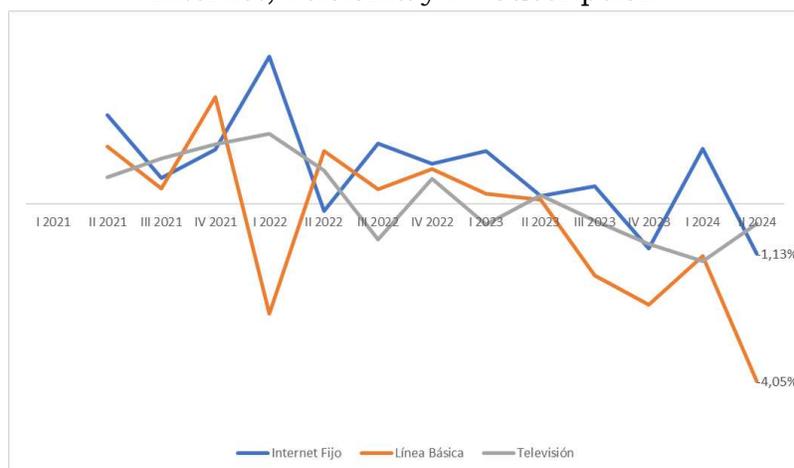


Fuente: Boletín TIC MinTIC

Respecto al comportamiento trimestral, se observa que los accesos fijos, las líneas fijas y los suscriptores de TV por suscripción, presentaron una variación negativa entre el segundo y primer trimestre del 2024. Particularmente el servicio de TV por suscripción está presentando caída de suscriptores desde hace un año y en el caso

de Internet fijo, la disminución del -1,13% es la tasa más alta registrada desde el año 2021 (Gráfica 3).

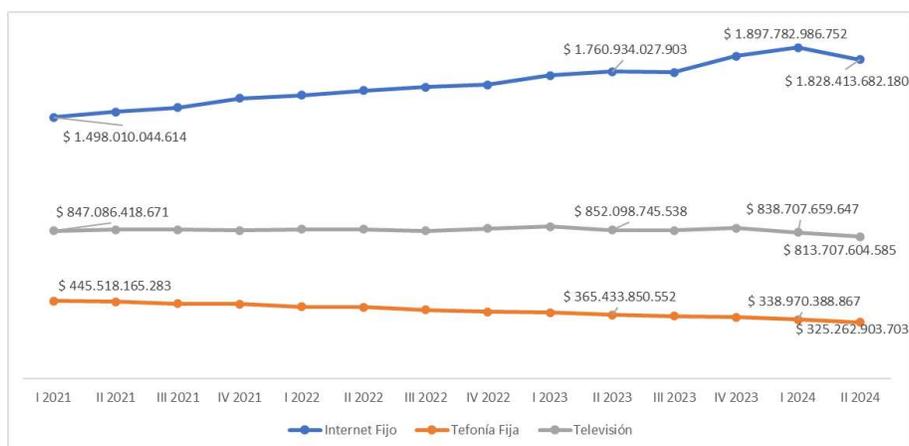
Gráfica 3. Variación porcentual trimestral del número de accesos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción



Fuente: Boletín TIC MinTIC

En el segundo trimestre de 2024, el servicio de Internet Fijo reportó \$1,8 billones, \$67 mil millones más que los registrados en el segundo trimestre de 2023; no obstante, si se compara con el primer trimestre de 2024, los ingresos decrecieron. Así mismo para Telefonía fija y Tv por Suscripción los ingresos decrecieron aproximadamente \$40 mil millones en comparación con el segundo trimestre de 2023 (Gráfica 4).

Gráfica 4. Ingresos Servicios Fijos- Internet, Telefonía y Tv Suscripción



Fuente: Boletín TIC MinTIC

Las anteriores cifras muestran la contracción de sector, situación que debe ser analizada por las entidades del Gobierno Nacional, con el fin de definir medidas que incentiven el crecimiento del sector y permita aliviar las cargas que vienen disminuyendo las inversiones.

2. COMENTARIOS PROYECTOS PROPUESTOS

2.1. Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios (RPU) (Proyecto nuevo)

En primer lugar, reiteramos los comentarios expresados en el proyecto de Simplificación Regulatoria, sobre la sugerencia de incluir una categorización de los distintos sectores y regulación aplicable en el régimen de derechos y deberes en mención. Algo similar a lo que ocurre en el sector postal. Actualmente los servicios móviles y fijos de internet, telefonía y televisión se encuentran compilados en un mismo capítulo con 28 secciones que no siguen un orden estructurado y lógico. Se mezclan regulaciones móviles y fijas y por ello su aplicación e interpretación en ocasiones resulta confusa o da la impresión de ser insuficiente.

Lo que se propone es que se clasifiquen y divida el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones uno aplicable para el sector móvil y otro para sector fijo, esta segmentación podría ayudar a entender las obligaciones que aplican a cada uno de ellos facilitando la aproximación al marco regulatorio tanto a los usuarios como a los PRST.

A continuación, presentamos una tabla resumen con las propuestas de modificación de los artículos del RPU, presentadas en el proyecto de Simplificación Regulatoria.

Artículo – Numeral	Propuesta Modificación
Artículo 2.1.1.2. Numeral 2.1.1.2.6. Digitalización	Este principio, aunque busca la eficiencia, puede ser interpretado como una obligación para los operadores pequeños de migrar a la digitalización, lo que puede generar costos y dificultades adicionales. Propuesta: Se debe modificar el principio para que sea opcional para los operadores pequeños, reconociendo la posibilidad de que no todos puedan implementar soluciones digitales de manera inmediata. Se puede establecer un plazo razonable para la digitalización y

	ofrecer alternativas para los operadores que no puedan migrar de inmediato.
Artículo 2.1.2.1. Numeral 2.1.2.1.3. Presentar PQR y recibir atención integral	Este derecho es importante, pero la inclusión de la frase "salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización" genera incertidumbre para los operadores pequeños. Propuesta: Se debe modificar la norma para que los operadores pequeños tengan la opción de ofrecer canales de atención alternativos a la digitalización, como la atención telefónica o la atención presencial. Debe tenerse en consideración que la prestación del servicio en zonas rurales y apartadas, aunque los usuarios ya cuenten con conectividad, optan por la atención presencial.
Artículo 2.1.2.2 Obligaciones	Se sugiere incluir la obligación de "Cooperar con el operador para solucionar problemas técnicos: Se debe incluir una obligación para que el usuario colabore con el operador en la solución de problemas técnicos, por ejemplo, brindando información relevante o permitiendo el acceso a su equipo para realizar la revisión técnica. En muchas ocasiones es imposible acceder a la vivienda del usuario, lo que dificulta las labores y entorpece la obligación que se tienen de prestar el servicio continuo. Lo que se busca es que el usuario sea consciente de su obligación y de no permitirlo, no pretenda la compensación, situación que lamentablemente viene sucediendo.

2.2. Análisis de mercados de televisión (Proyecto en curso)

No obstante, la CRC en la primera parte del proyecto definió nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión abierta, reiteramos la necesidad de que la CRC revise la venta de contenidos por parte de casas programadoras y tome medidas que pongan freno al abuso que se presenta en especial con medianos y pequeños prestadores de servicios.

En la prestación de servicios de contenidos es necesario considerar a un actor que ha estado presente en la cadena de valor y que desafortunadamente viene fijando sin ningún tipo de control las condiciones bajo las cuales vende los servicios, estamos hablando de las CASAS PROGRAMADORAS. Para nadie es un secreto que bajo el pretexto de tratarse de negociaciones particulares, estos actores establecen

de forma abusiva las condiciones de venta de servicios, imponiendo para acceder a sus productos un mínimo garantizado de usuarios y la adquisición de varios paquetes.

De otro lado, reiteramos la necesidad de que se adelanten estudios sobre *Must Carry*, no obstante, la CRC ya ha expresado su posición al respecto, debe recordarse que por Ley, es la Comisión la garante del “Pluralismo Informativo”, el cual se vienen viendo afectado con el cierre de prestaciones de televisión cerrada que incorporan las señales abiertas radiodifundidas en muchas zonas no cubiertas por los prestadores de TV abierta ni por la TDT. Algunas de las razones de esta situación son entre otras, que las sociedades de gestión tienen pretensiones patrimoniales, algunas de ellas referidas al 4% de los ingresos brutos de los Operadores, sin que a la fecha se tenga claridad sobre los cobros realizados por cuenta de cumplir con la obligación de que tratan los artículos 15.1.3.1 y 15.1.4.1¹ compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Artículo que expresamente señala:

“ARTÍCULO 15.1.3.1. GARANTÍA DE RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE LOS CANALES DE TELEVISIÓN ABIERTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. *<Artículo sustituido por el artículo 2 de la Resolución 7348 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, deberán distribuir sin costo alguno a sus suscriptores la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional.*

La distribución de la señal de los concesionarios de televisión local o quienes cuenten con habilitación general para tal efecto, estará condicionada a la capacidad técnica del operador de televisión cerrada, de conformidad con la regulación que para tal efecto expida la CRC.

En todo caso los operadores de televisión por suscripción mencionados deberán distribuir la señal de los canales de televisión abierta incluidos en su parrilla en óptimas condiciones técnicas, de conformidad con lo definido por la CRC o quien haga sus veces.

PARÁGRAFO 1o. *Si en la oferta de los operadores de televisión por suscripción a los que hace referencia el presente artículo, se incluye un canal nacional en alta definición (HD), deberán incluirse todos los canales nacionales en esa misma definición.*

¹ Se solicita igualmente a la CRC revisar la duplicidad de los artículos.

Los operadores de televisión por suscripción mencionados deberán incluir la señal de los canales regionales en la totalidad de sus parrillas de programación, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada.

Nótese que la CRC establece como obligación la de “**distribuir**” sin costo alguno a sus suscriptores la señal de los canales principales de la totalidad de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional y regional...” diferente a la obligación establecida en el artículo 11 de la Ley 680 de 2001, que señala:

“ARTÍCULO 11. Los operadores de Televisión por Suscripción deberán garantizar sin costo alguno a los suscriptores la recepción de los canales colombianos de televisión abierta de carácter nacional, regional y municipal que se sintonicen en VHF, UHF o vía satelital en el área de cubrimiento únicamente. Sin embargo, la transmisión de canales locales por parte de los operadores de Televisión por Suscripción estará condicionada a la capacidad técnica del operador”.

Como puede observarse, mientras que la Ley habla de “**garantizar**” la recepción de los canales de televisión abierta, la CRC establece la obligación de “**distribuir**” las señales en la parrilla de los operadores de televisión cerrada, situación que va más allá de la disposición legal y debe por tanto modificarse.

Sobre este tema es muy importante igualmente recordar, que las reclamaciones patrimoniales de las Sociedades de Gestión de Derechos de autor y conexos, así como de gestores individuales, se soportan en el acto de comunicación pública mediante la “Retransmisión”; sin embargo, ni la CRC, ni ninguna autoridad técnica en la materia, se ha encargado de dar claridad de qué es específicamente este acto. Para el efecto solicitamos revisar las definiciones que se han dado desde la UIT y armonizarlas en la regulación nacional, para que todos podamos tener claridad absoluta sobre lo que es la transmisión, la retransmisión, la emisión, entre otros aspectos claves en la prestación del servicio de televisión y los cobros que se vienen generando por cuenta de titulares de derechos conexos y de autor.

2.3. Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL) (Proyecto en curso)

Desde ASOTIC, reiteramos que algunos de nuestros operadores se están enfrentando a restricciones impuestas por las administraciones de propiedad horizontal, que podrían estar beneficiando a unos pocos operadores que ya tienen presencia en los edificios, algunas administraciones informan que ya cuentan con acuerdos previos con otros operadores. Esta situación, por un lado, limita el

derecho de elección del usuario y, por otro lado, genera problemas de competencia entre los operadores que prestamos los servicios de comunicaciones.

Por lo que se hace necesario por parte de la CRC, la adopción de medidas pertinentes y revisar acciones que garantice el despliegue de redes internas en cumplimiento del derecho que tienen los usuarios de escoger el proveedor de servicios de telecomunicaciones y el principio de trato no discriminatorio en donde el acceso y uso de la red interna de telecomunicaciones deberá darse en igualdad de condiciones a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Reiteramos que si bien es cierta la existencia de la prohibición, al momento de exponerla a los administradores, la norma no cumple su cometido y lamentablemente nos vemos obligados a adelantar acciones de tutela, buscando que sea un Juez quien pueda ayudar a garantizar el derecho de selección del operador por parte del usuario, esto dado que en la práctica no se tiene claridad de las consecuencias.

2.4. Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador (Proyecto en curso)

Tal y como lo hemos expresado en diferentes ocasiones, es evidente la necesidad de tomar acciones respecto del mercado portador, en razón a su influencia, entre otras, en la prestación del servicio de internet fijo a nivel residencial.

Teniendo en cuenta que la CRC explorará diferentes escenarios regulatorios orientados entre otros a las condiciones de negociación entre proveedores del servicio portador y proveedores del servicio de internet en los ciento setenta (170) mercados municipales de portador. Reiteramos la necesidad de revisar el entendimiento que se tiene frente a quien presta el servicio portador y la naturaleza del servicio que se presta. Si bien la regulación define qué es el servicio Portador, indicando que es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones, debe tomarse en consideración que este servicio se relaciona igualmente con la definición de acceso, entendida como la puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes, con esta connotación limitaría el poder de quien ostenta la infraestructura o capacidad.

De otra parte, reiteramos desde ASOTIC que uno de los aspectos más importantes en materia de promoción de la competencia es el despliegue de infraestructura, especialmente en las zonas rurales y apartadas del país. Por esta razón, es

necesario impulsar medidas diferenciales a nivel de costos en acceso a infraestructura de terceros, que se traduzca realmente en un incentivo para que los pequeños proveedores de servicio puedan continuar con el despliegue de sus redes en todas las zonas, sin tener que asumir altas cargas económicas que en la mayoría de los casos dificultan el despliegue y el crecimiento.

2.5. Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario (Proyecto en curso)

En relación con la decisión regulatoria que tomaría la CRC para el primer trimestre de 2025, es necesario que la CRC tenga en cuenta que actualmente en el Sector TIC ya se prestan servicios por comunidades organizadas “comunitarias”, por lo que se debe observar las condiciones que ya rigen a este tipo de comunidades para el caso de Internet fijo. Por lo que reiteramos que tanto la CRC como el Ministerio TIC y los demás organismos del sector, puedan garantizar que este nuevo servicio cumpla efectivamente el fin “comunitario”, tanto en la prestación por parte de comunidades organizadas, así como por el número máximo de asociados que pueden acceder al servicio. Esto teniendo como presente los inconvenientes que históricamente se han presentado con la prestación del servicio de Tv comunitaria, que finalmente se ha convertido en un competidor de la TV por suscripción, a pesar de tener condiciones normativas diferentes.

2.6. Estudio de plataformas OTT 2024 (Actividad Continua) y Estudio integral del impacto de los servicios y mercados digitales en los derechos de usuarios y audiencias y en la competencia en los sectores de telecomunicaciones, postal y audiovisuales.

Una vez más manifestamos la preocupación por el impacto que tienen los OTT en los mercados TIC en Colombia. Aunque los hallazgos en materia de cord-cutters del Estudio OTT 2023 de la CRC muestran que el 2% de los hogares canceló el servicio de televisión por suscripción por tener aplicaciones de servicios de contenidos en línea, según el Reporte de Industria de 2023, el 90,7% de los hogares con Internet fijo consumieron contenidos audiovisuales a través de servicios OTT, estas estadísticas son de suma importancia para que las entidades del Gobierno Nacional modernice los marcos regulatorios del sector, reconociendo e incluyendo estos actores.

Tal y como lo plantea el programa de trabajo de BEREC 2024, que dentro de las prioridades estratégicas destaca *“el rol que actualmente toman los proveedores de contenidos y aplicaciones, las plataformas de transmisión de video y los proveedores de servicios en la nube en los mercados de redes de telecomunicaciones, lo que*

incluye nuevos modelos de negocio en la prestación de servicios digitales, su impacto y los desafíos regulatorios y competitivos que surgen en este contexto” (Pág. 7).

En este mismo contexto, en el documento en comento la CRC expone que *“un tema de amplia discusión internacional es la aparente problemática entre el crecimiento del tráfico relacionado con la mayor demanda de contenidos, y la capacidad instalada en infraestructura para la provisión de servicios de telecomunicaciones”* (Pág. 11). Y señala que *“como respuesta al posible desbalance entre el costo de despliegue y uso diferencial de la red se han planteado esquemas de compensación directa a los proveedores de redes de telecomunicaciones denominada contribución justa o Fair Share bajo figuras de negociación directa. Otro esquema planteado es el Network fees, esto es, que los CAPs contribuyan a los fondos de desarrollo o fondos del servicio universal para apalancar al despliegue de redes de telecomunicaciones”* (Pág. 11).

Por lo que se hace necesario que tanto la CRC como MIINTIC revisen la implementación de medidas en Colombia que logren eliminar los desequilibrios que asumen los proveedores de telecomunicaciones relacionada con el creciente tráfico y el no reconocimiento de cargas y aportes de los proveedores de contenidos y aplicaciones.

2.7. Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual (Proyecto en curso)

La CRC define que *“durante la vigencia 2025 continuará con las actividades relacionadas al proceso de preparación y convocatoria de Sandbox convergente de los sectores TIC y Audiovisual”*, en este sentido, el Sandbox regulatorio debería pasar de ser un *“proyecto en curso”* a convertir en una *“actividad continua”* de la CRC. Considerando que, no obstante, la CRC define los plazos en una convocatoria, reiteramos la solicitud de revisar que no sea necesariamente un proceso que la CRC tenga que abrir en un momento específico por medio de la apertura de las convocatorias, sino que exista la posibilidad de presentar en cualquier momento proyectos innovadores para la evaluación según los requisitos definidos por la CRC.

2.8. Fraude/Seguridad.

Finalmente, celebramos que la CRC busque trabajar en la identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético, así como en la seguridad en el ecosistema digital; sin embargo, no puede olvidar que el mercado fijo de internet,



también viene presentando situaciones de ilegalidad que afectan de forma importante la competencia.

Con lo anterior dejamos sentados nuestras observaciones gremiales, esperando que las mismas puedan ser acogidas por el regulador

Cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Galé Mallo Agudelo". The signature is fluid and cursive, with the first name "Galé" being the most prominent.

GALÉ MALLOL AGUDELO

Presidenta ASOTIC

