

Bogotá, D.C., 18 de noviembre de 2024

SGAC-GAPRS-238-2024
CECO AC030

Doctora

LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Dirección: Calle 59 A bis # 5 – 53. Edificio Link Siete Sesenta. Piso 9.

agendaregulatoria@crcom.gov.co; atencioncliente@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios al borrador de la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026

Respetada doctora Duque,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (en adelante ETB) presenta oportunamente sus comentarios sobre el borrador de la Agenda Regulatoria 2025-2026 publicado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC), el cual pretende dar a conocer y discutir las acciones de regulación que adelantará la entidad durante el período mencionado.

COMENTARIOS GENERALES

El sector TIC en Colombia enfrenta múltiples desafíos económicos que limitan su potencial de crecimiento y su competitividad en el mercado global. Entre estos desafíos se destaca la alta carga regulatoria, que impone costos significativos para adecuar las operaciones a la normativa vigente. En contraste, muchos países compiten con marcos regulatorios más ligeros y adaptativos, lo que les permite reducir costos operativos y atraer mayores inversiones.

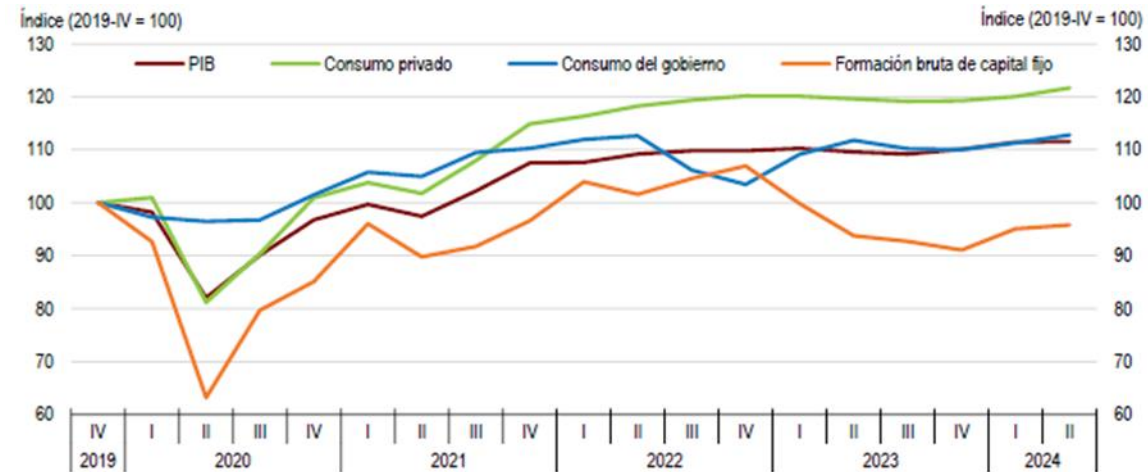
Ante este panorama, es esencial que Colombia avance hacia un marco regulatorio más flexible y ágil, diseñado para fomentar la innovación y la competitividad. Este marco regulatorio debe tener en cuenta las cuantiosas inversiones realizadas por las empresas que, como ETB, le apuestan a la actualización tecnológica y la migración de las redes. Por lo tanto, las propuestas contenidas en la agenda deben analizar de manera cuidadosa el impacto que puede tener una intervención en valores regulados y promover la implementación del *fair share* con el fin de equilibrar las cargas económicas entre los diferentes actores del ecosistema digital, mediante la contribución equitativa de los grandes usuarios de infraestructura tecnológica, como las plataformas digitales, a los costos de operación y mantenimiento de las redes. Esto no solo aliviaría la presión sobre los operadores locales, sino que también estimularía un entorno más justo y sostenible para el desarrollo del sector TIC en el país.

1.1. Contexto económico del sector TIC en Colombia

Más del 70% de la economía nacional depende de la actividad privada, la cual, durante los años de pospandemia, se ha enfrentado a una recuperación incierta, marcada por decisiones

adversas que han limitado su desempeño.

En términos generales, la actividad económica del país se ha visto impactada por el aumento de las tasas de interés por parte del Banco de la República; una medida dirigida a controlar la inflación. Sin embargo, esta estrategia se ha visto contrarrestada por un incremento significativo del gasto público, lo que ha distorsionado los resultados esperados y ha debilitado los incentivos para la inversión productiva, afectando la dinámica económica en su conjunto.



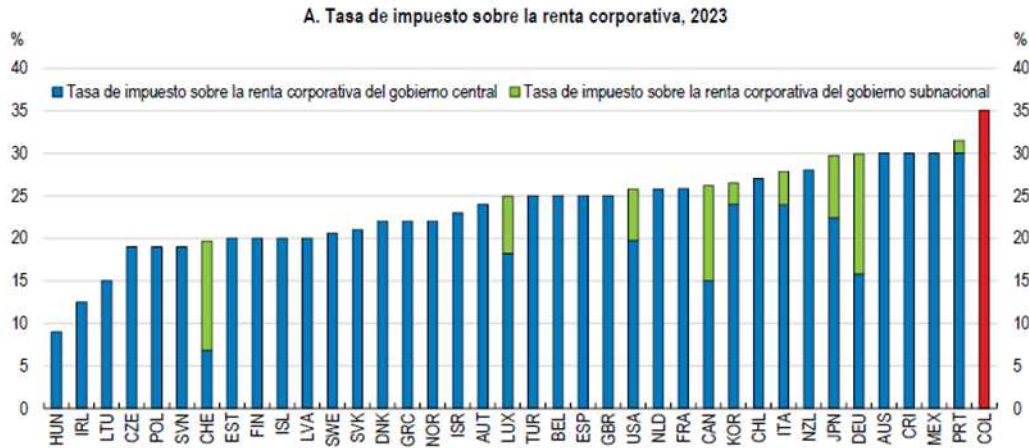
Fuente: Base de datos Perspectivas Económicas de la OCDE.

Gráfica: OCDE, Estudios Económicos de la OCDE, septiembre 2024 COLOMBIA

Adicionalmente, debido al deterioro de las tasas de tributación, Colombia ha escalado negativamente como país en los rankings de la OCDE¹, con lo cual se ha deteriorado la disposición a invertir y se ha afectado la irrigación productiva de recursos para la prosperidad social general.

Sumado a estas condiciones macroeconómicas adversas, el sector de las telecomunicaciones se encuentra inmerso en un proceso de intensa competencia que se ha traducido en la caída del ARPU y el estrechamiento de los márgenes. Asimismo, el vandalismo y el hurto de cobre han generado costos significativos que no se tenían previstos, recrudeciendo la coyuntura y dificultades financieras que vive el sector.

¹ “Hallazgos: La reforma tributaria de 2022 ha aumentado los ingresos tributarios... Las complejidades como numerosos regímenes especiales y gastos tributarios resultan en pérdidas significativas de ingresos e impiden el crecimiento y la inversión.” OCDE, Estudios Económicos de la OCDE, septiembre 2024 Colombia



Gráfica: OCDE, Estudios Económicos de la OCDE, septiembre 2024 COLOMBIA

A pesar de la adversidad, las empresas del sector de las telecomunicaciones han mantenido su compromiso con los clientes, invirtiendo en la actualización tecnológica de las redes y el despliegue de nueva infraestructura. Esto ha contribuido al cierre de la brecha digital y al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

Por lo anterior, es fundamental que, para la definición de su agenda regulatoria para la siguiente vigencia, la Comisión tenga como objetivo principal y transversal la simplificación de las cargas regulatorias de manera que se promueva la inversión, la sostenibilidad financiera y la innovación. Solo de esta manera las empresas podremos seguir aportando al logro de los objetivos trazados por el gobierno nacional en materia de conectividad y transformación digital de la sociedad.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS

Expuestos estos comentarios generales, a continuación, remitimos nuestros comentarios específicos frente a las iniciativas que ETB considera cruciales para desarrollar durante el período 2025-2026:

1. [PROYECTO NUEVO] Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético a través de servicios móviles

Si bien el fraude cibernético ha venido ganando terreno en los últimos años, resulta indispensable fortalecer las acciones preventivas, enfocándose en la educación y concienciación de los usuarios para proteger su información personal. No obstante, también es crucial garantizar el uso adecuado de los recursos por parte de actores clave, como los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA).

En este sentido, este proyecto debe estar orientado hacia los PCA y otros actores que permitan el uso de mensajería o el acceso a los datos de los usuarios, ya que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), como ETB, han venido implementando desde 2019 políticas de seguridad de la información con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo el estándar de la ISO/IEC 27000, en el que la se protegen los activos de información de diversas amenazas, incluyendo los factores que puedan

07-07.7-F-020-v.8

13/06/2023

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

Pág. 3

permitir el sim swapping, pues estas medidas se fortalecen con los diferentes esquemas de prevención de fraudes, sobre todo, en los intentos de suplantación.

Aquí es importante mencionar que gran parte de la información sensible de los usuarios se expone en aplicaciones o en OTT de mensajería y voz, por lo que la forma como está planteado el marco regulatorio colombiano deja por fuera de estas medidas a estos actores, a pesar de que es estos escenarios pueden ser entornos más vulnerables para que los ciberdelincuentes puedan acceder a los datos de los usuarios y facilitar con ellos el sim swapping o incluso concretarlo.

El ecosistema digital es muy robusto e involucra actores que van mucho más allá de los PRST, por lo que la mitigación de los escenarios de fraude los involucra a todos y para ello se requiere un compromiso y unas exigencias similares para todos los involucrados, entre ellos, los PCA, las OTT, los DNS, entre otros, puesto que estos actores también tienen una responsabilidad en la mitigación de riesgos y en la construcción de un entorno digital más seguro para todos.

2. [PROYECTO NUEVO] Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios (RPU)

Desde ETB celebramos la inclusión de este nuevo proyecto regulatorio en la agenda regulatoria de la vigencia 2025-2026, pues actualmente hay varios puntos del Régimen de Protección de Usuarios que requieren una revisión y es fundamental tener un marco regulatorio actualizado y apropiado para la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Así las cosas, solicitamos a la CRC incluir dentro de la revisión las siguientes temáticas:

- i. Información de la factura: La información mínima que actualmente debe ser incluida en la factura de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.13.1, no se ajusta a la facturación electrónica. Además, con la implementación de la Res. 5826 de 2019, no hay Larga Distancia Nacional y la numeración tiene aplicación tanto municipal como regional, por lo que es necesario que la información de la factura refleje esos cambios.
- ii. Entrega de la factura: Se requiere la revisión y actualización del artículo 2.1.13.2 de manera que se contemplen las diferentes modalidades de facturación posibles (anticipada, mensualizada o vencida), así como precisión de la obligación del usuario de pagar dentro del plazo informado, aún en los casos excepcionales en los que la factura no puede ser expedida por el operador de conformidad con las reglas previstas en el artículo sino de forma posterior, y revisión de la prohibición de suspensión del servicio y cobro de intereses en esos casos.
- iii. Compensación automática por la falta de disponibilidad del servicio: Es necesario que se precisen las definiciones de bloqueo, desconexión y falta de disponibilidad previstas en el Anexo 2.1, así como las reglas para aplicar la compensación en cada caso, las cuales deben considerar los diferentes ciclos de facturación y los tiempos de procesamiento y expedición de la factura. Asimismo, se debe tener en cuenta que la disponibilidad se mide a través de los indicadores previstos en el Régimen de Calidad, por lo que la compensación solo debería proceder cuando se incumplan los umbrales de disponibilidad de dicho régimen.
- iv. No procedencia del cobro por casos de fuerza mayor y caso fortuito: Es necesario revisar y actualizar el artículo 2.1.12.3 para señalar de manera expresa la diferencia con

- v. Modelo de contrato para la prestación de servicios convergentes (fijo-móvil): Después de más de dos años desde que se presentó esta propuesta en el marco de un sandbox regulatorio por parte de uno de los PRST del mercado, aún no se cuenta con la modificación del marco regulatorio general, pese a que está más que demostrado que se requiere este modelo de contrato porque ya son muchos los actores que ofrecen paquetes de servicios convergentes.
- vi. Revisión de los modelos de contratos vigentes: los modelos de contratos vigentes tienen algunas inconsistencias que deben ser corregidas o aspectos que podrían mejorar.
- vii. Traslado del servicio: Actualmente el RPU no contiene un artículo que reglamente el traslado del servicio, a pesar de que en el modelo de contrato de servicios fijos se dice claramente que el usuario tiene derecho a solicitarlo. La única referencia al traslado está contenida en el artículo 2.1.10.12 en el cual únicamente se contempla el escenario en el que el operador no puede trasladar el servicio contratado al nuevo domicilio por razones técnicas, caso en el cual debe darse la terminación del contrato. Así las cosas, es necesario que se introduzca un nuevo artículo en el que se contemple que el traslado del servicio implica la novación del contrato, pues la prestación de los servicios fijos implica la instalación física de la red del operador en el inmueble donde reside o habita el usuario, siendo imposible transportar una instalación de un inmueble a otro, sino que debe hacerse una nueva instalación en el nuevo domicilio. Por esta razón, la dirección donde se ejecuta el contrato hace parte del objeto contractual del mismo, pues es un aspecto de tal relevancia que condiciona el servicio que se va a contratar desde su precio, las características de los paquetes y la tecnología con la que se presta. En ese sentido, cuando el usuario decide cambiar su domicilio, de manera unilateral está modificado el lugar donde se ejecuta la prestación del servicio, aspecto que surge a la vida contractual como un imprevisto para el operador, es una alea que sólo tendrá tratamiento una vez conocida. Así las cosas, aunque se mantengan los sujetos contractuales, el objeto del contrato se afecta de tal manera que se sustituye completamente la obligación anterior por una nueva.
- viii. Terminación de contrato por imposibilidad técnica: El artículo 2.1.10.12 habla de la imposibilidad técnica para prestar el servicio únicamente en los casos de traslado. No obstante, esto desconoce que, durante la vigencia del contrato, pueden presentarse situaciones excepcionales, ajenas al operador, que impidan la prestación del servicio.
- ix. Cláusula de permanencia mínima: La evolución del mercado ha obligado a los operadores a desplegar nuevas tecnologías, como son las nuevas redes de fibra óptica para sustituir las redes de cobre. Estas inversiones no solo tienen que ser amortizadas con menores tiempos y ARPU más bajos que los anteriores, sino que conllevan mayores costos de instalación (los equipos de nuevas tecnologías son más costosos) lo que requiere mayor tiempo para amortizar estos costos, en especial si se quieren tarifas asequibles para las familias de menores ingresos. Por lo tanto, proponemos que se estudie ampliar el periodo de permanencia hasta por 36 meses. Adicionalmente, se debe prever que la cláusula de permanencia mínima no solo aplique por una vez al inicio del contrato, sino que también se pueda ofrecer a los clientes cuando soliciten un traslado o cuando ocurra una migración tecnológica, pues en estos eventos el operador nuevamente debe hacer la instalación del servicio. Por último, la cláusula no solo debería proceder cuando el operador le ofrezca al usuario un descuento o facilidad de pago sobre el costo de conexión, sino también por subsidios o descuentos sobre la tarifa del servicio.
- x. Trámite de la portabilidad numérica móvil: El artículo 2.1.17.3 actualmente señala que,

cuando un usuario solicita la portabilidad de su línea móvil a través de canales no presenciales, el operador receptor debe entregarle la sim card y completar el trámite de portación máximo dentro de los 3 días hábiles siguientes. Los operadores envían las sim cards a los usuarios a través del servicio de mensajería express. La regulación de la CRC para servicios postales señala que el paquete postal (en este caso, la sim card) puede ser entregado en un rango de uno a seis días hábiles. Por lo tanto, el trámite de portación debería considerar los tiempos de la regulación de servicios postales, dado que actualmente los operadores postales se amparan en la regulación que les aplica para no entregar la sim card en los tiempos exigidos por la regulación de telecomunicaciones asociada a la portabilidad.

3. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso y planes de mejora

Como se ha manifestado en el marco del proyecto, ETB encuentra muy positiva la decisión de Comisión de no intervenir la metodología de medición de indicadores de datos fijos, así como la propuesta de eliminar los valores objetivo de los indicadores de disponibilidad de elementos de red de acceso fijo debido a su sobrecumplimiento, pues es esto reconoce el esfuerzo continuo de los operadores por mejorar la calidad del servicio y ampliar el acceso de las TIC para los usuarios.

En cuanto los planes de mejora, se reitera que son esenciales dentro del régimen de calidad en el ejercicio de vigilancia preventiva del Estado, por lo que se deben fomentar y promover desde la regulación. De igual manera, las condiciones de los planes de mejora deben considerar que los problemas de red surgen de forma inesperada y requieren respuestas rápidas y planificadas. Sin embargo, las redes de telecomunicaciones son sistemas complejos que requieren tiempo para ser evaluados, diagnosticados y reparados, por lo que reducir los plazos de los planes de mejora de manera drástica podría llevar a soluciones apresuradas e ineficaces.

En este punto se debe tener en cuenta que las condiciones y tiempos de los actuales planes de mejora se establecieron considerando la experiencia de los operadores, en especial, las dificultades y complejidades que enfrentan en la resolución de problemas, especialmente aquellos que involucran la importación de equipos, la escasez de mano de obra y los factores exógenos a su operación como la seguridad, la posibilidad de acceder a sitios, entre otros factores, por lo que insistimos en mantener las condiciones actuales de los planes de mejora bajo el principio de buena fe, pues el primer interesado en resolver una situación de su red en el menor tiempo posible para que sus usuarios accedan al servicio es el operador.

4. [PROYECTO EN CURSO] Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes

Aunque, según lo establecido en la Ley 2326 de 2023 (artículo 2, literal b), la CRC debe desarrollar un nuevo proyecto regulatorio para reglamentar una alerta nacional ante la desaparición de menores, es importante recordar que, cumpliendo con la Ley 1978 de 2019, la CRC ya había emitido la Resolución 6141 de 2021 con el mismo propósito.

Por lo tanto, solicitamos respetuosamente que en el desarrollo de este nuevo proyecto la CRC tenga en cuenta todos los análisis y los comentarios realizados por la industria en el proyecto anterior con el fin de evitar reprocesos y una posible duplicidad normativa, así como costos

operativos adicionales para los PRST teniendo en cuenta los grandes desafíos que enfrenta el sector en la actualidad.

Adicionalmente, en la nueva resolución a expedir, es importante que la CRC señale claramente las responsabilidades en cabeza de los OMR y los OMV para la implementación de la alerta nacional.

5. [PROYECTO NUEVO] Roaming Internacional con Chile

La CRC ha reconocido que el servicio de roaming internacional es un servicio adicional que puede ser prestado o no por parte de un PRSTM a sus usuarios. En ese sentido, es fundamental que, en la implementación de la medida, se conserve la libertad que tienen los operadores para la configuración de los servicios que presta a sus usuarios.

Hay que señalar que este tipo de medidas han querido replicar las condiciones de la Unión Europea para este tipo de servicios sin tener en cuenta que las condiciones macroeconómicas del entorno europeo y suramericano son diferentes.

En efecto, en la Unión Europea hay una moneda única y existe una convergencia y aproximación de los sistemas fiscales de los diferentes países, lo que no ocurre en Suramérica. Por lo tanto, establecer una tarifa mayorista única para todo un grupo de países, en lugar de generar ventajas para los operadores pequeños, como ETB, les resta competitividad y expone a la operación a mayores costos, ya que a diferencia de los operadores que hacen parte de grupos internacionales de telecomunicaciones, este modelo resulta adverso, pues por su tamaño tienen menos tráfico, pero pagan más, a lo que se adiciona que hay operadores que no pueden compensar el costo del tráfico pues sólo son generadores y no receptores de tráfico externo.

A lo anterior se adiciona que este tipo de medidas incrementan las barreras de entrada para prestar el servicio de roaming internacional, pues los PRSTM que no cuentan con la infraestructura necesaria para prestar este servicio no pueden realizar acuerdos directos, por lo que al servicio se le agrega el sobre costo del sponsor o el hub, los cuales al estar por fuera del espectro regulatorio de la CRC pueden establecer tarifas altas y diferenciales.

Los grandes favorecidos de estos acuerdos son los operadores que ya cuentan con operación en los países, para el caso Chile, lo que les permite afianzar su modelo de operación internacional ampliando su espectro de dominancia y, por ende, sus economías de escala, afectando a empresas nacionales con recursos públicos como ETB, que en su operación de OMV no cuenta con una posición fuerte que le permita negociar una solución que no vaya a pérdida. Por lo tanto, se debe explorar la posibilidad de que el OMR le de accesos a sus OMV a sus acuerdos de roaming internacional en las mismas condiciones y bajo las reglas del régimen de acceso, uso e interconexión.

6. [PROYECTO NUEVO] Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones

Frente a este nuevo proyecto regulatorio, es preciso señalar que la variedad de tarifas, actividades y costos que los operadores atribuyen a la operación de suspensión y reconexión de servicios que constató la CRC en la información recolectada mediante el requerimiento 2024-

030 no necesariamente es un reflejo de problemas de competencia o potenciales fallas de mercado. Por el contrario, esto se debe a que se trata de un mercado en competencia, donde los diferentes actores tienen libertad para establecer sus procesos y compiten justamente por la eficiencia.

Ahora bien, es importante que en el desarrollo del proyecto regulatorio la CRC revise minuciosamente los recursos, tanto humanos como tecnológicos, que emplean los operadores para hacer efectivas las operaciones de suspensión y reconexión de los servicios por falta de pago oportuno. Estos costos operativos no solo son OPEX, sino que los operadores hemos realizado inversiones importantes de CAPEX en sistemas con el fin de fortalecer estos procesos, las cuales deben ser amortizadas en el tiempo.

Por lo tanto, se debe propender por mantener la regulación como está, esto es, permitiendo el cobro de reconexión estrictamente asociado a las actividades de suspensión y reconexión de los servicios.

7. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de los esquemas de remuneración fijos.

ETB reitera que es necesario que se diferencie la oferta convergente de servicios de la remuneración mayorista de las redes fijas y móviles, pues no es viable ni posible equiparar directamente la remuneración de los dos tipos de redes, máxime cuando se trata de mercados distintos, con diferentes dinámicas y diferentes actores. Si bien la convergencia entre los servicios que son provistos a través de redes fijas y móviles ha difuminado algunas líneas divisorias o la percepción que pueden llegar a tener los usuarios, las características y costos inherentes a cada tipo de red siguen siendo distintos.

Esta distinción se refleja en su comportamiento diferenciado, incluso cuando los servicios ofrecidos y las redes son de un mismo PRST, por lo que no resulta viable que la remuneración de estas se equipare de manera directa. De hecho, esta diferenciación es crucial para proteger las inversiones realizadas por los proveedores como ETB, por lo que reconocer las particularidades de cada tipo de red y su comportamiento es fundamental para garantizar la sostenibilidad del sector.

A lo anterior se adiciona, la dominancia existente en el mercado móvil, así como su conformación oligopólica, por lo que es necesario que el análisis adelantado por la Comisión se enfoque en la realidad del mercado de comunicaciones y señale de manera clara y con detalles específicos, cómo en esas condiciones se presentan problemas de competencia en la remuneración de redes fijas entre los que recaudan un tráfico que va en disminución pero que requiere una red moderna con actualizaciones, con inversiones nuevas para las interconexiones IP, versus los que pagan, como es el caso de los operadores móviles, máxime cuando la tarifa minorista no depende del valor de terminación de las redes fijas.

De hecho, el comportamiento del mercado fijo-móvil es excesivamente asimétrico, por lo que implantar un SKA implica en este caso, que el operador fijo termina apalancando la oferta del negocio móvil para este tipo de llamadas, por lo que promover esta medida sólo beneficia al dominante y a quienes hacen mayor uso de la red, pues terminarían beneficiándose sin remuneración alguna.

En ese sentido, es necesario considerar que si se interviene el valor del cargo de acceso

regulado hay que realizar un AIN completo, pues no es posible que se tome como base el cargo de acceso previsto por la Resolución 5826 de 2019, **cuando esa intervención regulatoria no tuvo AIN**, a pesar de que en la agenda regulatoria 2019-2020 se señaló que “a partir de los comentarios que se reciban, se dará aplicación a la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) para socializar con el sector las problemáticas que se identifiquen, y adoptar durante el año 2019 y 2020 las decisiones a que haya lugar. 3.3.4 Revisión del esquema de prestación de servicios fijos a nivel minorista y mayorista En el estudio “Revisión del esquema de remuneración del servicio de voz fija a nivel minorista y mayorista” se realiza un análisis y una revisión integral del mercado de telefonía fija en Colombia, en particular, las tarifas minoristas y los esquemas de remuneración mayoristas, cargos de acceso y/o cargos de transporte, con el propósito de identificar aquellos elementos que han generado estructuras tarifarias y de costos disímiles entre las llamadas fijas, local (L), local extendida (LE) y larga distancia (LD) que contemplan elementos de cobros por distancia y las llamadas móviles que no contempla cobros por distancia, con el fin de evaluar la necesidad de sostener, modificar, reiterar o complementar las medidas regulatorias aplicables en la actualidad, buscando incrementar el grado de competencia y el bienestar de los usuarios del servicio de voz fija. Esta iniciativa constituye una revisión integral del mercado de telefonía fija en el país, con un enfoque de simplificación regulatoria; el objetivo principal es revisar las condiciones de los servicios de telefonía fija y las modificaciones a la regulación que se pueden incorporar, de tal manera que se logre fomentar la competencia entre los servicios de telefonía fija y la telefonía móvil que se encuentran en el mismo mercado relevante definido desde el año 2009. Esto con el fin de promover la competencia en todo el territorio nacional en los servicios de voz y maximizar el bienestar de los usuarios”.

En ese orden de ideas, se solicita a la CRC que los cálculos que disminución del cargo de acceso tengan un AIN que involucre la medida de 2019 y el análisis de sus impactos. De igual manera, se solicita que de plantearse una disminución se consideren las experiencias de Reino Unido y de Estados Unidos, en donde, en el primero se optó por la remuneración de las redes y, el segundo estableció una senda de nueve (9) años, pues si se quiere hacer un cambio a Bill and Keep es necesario una migración con una senda gradual, pues un cambio abrupto pone en riesgo la sostenibilidad de las empresas que como ETB han soportado estos cambios pero han continuado invirtiendo en las redes.

8. [PROYECTO EN CURSO] Actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)

El Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL) vigente únicamente aplica a edificaciones de tipo residencial. No obstante, en las edificaciones de tipo comercial, como centros comerciales u oficinas, también se debe garantizar que cada unidad pueda elegir libremente el PRST de su elección. Hoy en día por el alcance limitado del RITEL se presentan situaciones que limitan la libre y leal competencia.

Por lo tanto, es necesario que en el marco de este proyecto regulatorio se actualice el RITEL en el sentido de ampliar su alcance a todos los inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, sean residenciales o comerciales, de manera que se corrija esta falencia que está identificada desde hace varios años y ha sido puesta en conocimiento de la CRC en reiteradas oportunidades.

9. [PROYECTO EN CURSO] Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador

ETB reitera la necesidad de que las intervenciones regulatorias se realicen de manera ex ante solo si se identifican cuellos de botella o fallas de mercado que justifiquen una medida. En este caso, es necesario una intervención mínima en el mercado mayorista de portador, permitiendo que las interacciones necesarias se desarrollen de manera abierta. Esto fomentará la creación de acuerdos entre los diferentes agentes, generando escenarios nuevos e innovadores que contribuyan al cierre de la brecha digital y a la masificación de los servicios de comunicaciones.

Ahora, es importante considerar que el sector TIC atraviesa un momento en el que, de una parte, se vive un decrecimiento y una crisis importante y, de otra, se requieren grandes inversiones para ampliar la cobertura y modernizar la infraestructura existente, como el cambio de redes de cobre por fibra óptica, que demanda una inversión significativa.

En ese contexto, es necesario considerar la ausencia de una intervención estricta en las tarifas, ya que este tipo de medidas desincentivan la inversión. De hecho, la Superintendencia de Industria y Comercio así lo comentó en su ejercicio de abogacía de la competencia cuando se expidió la Resolución 4776 de 2015.

Además, se debe tener en cuenta que no existe una relación directa ni lineal entre el mercado minorista y el mayorista. Por lo tanto, intervenir el mercado portador no garantiza el aumento del internet minorista y los accesos en los 173 municipios propuestos por la Comisión.

10. [PROYECTO EN CURSO] Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados

Entendemos que este proyecto es la segunda fase del proyecto que antes se denominaba *“Revisión de los mercados de servicios fijos”*. La CRC había anunciado inicialmente que la segunda fase de dicho proyecto tomaría como insumo los resultados de la primera etapa, teniendo como objetivo el desarrollo de los análisis de competencia en los mercados revisados y actualizados, la identificación de los mercados y servicios susceptibles de regulación ex ante, y la revisión o expedición de las medidas regulatorias necesarias para solucionar los problemas de competencia identificados, si a ello hay lugar.

Sin embargo, en la modificación de la agenda regulatoria 2024-2025, se cambió el nombre y alcance del proyecto, indicando que *“el alcance del proyecto busca incorporar tanto los antecedentes como las dinámicas de los mercados objeto de análisis siguiendo el marco metodológico adoptado por esta Comisión”* y que *“se hace necesario ampliar el alcance del estudio con el propósito de incorporar los análisis que resulten necesarios y pertinentes teniendo en cuenta aspectos como la posible operación de integración anunciada por Millicom International Cellular –controlante de Colombia Móvil– y Telefónica Hispanoamérica”*.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la CRC ya no realizará los análisis de competencia de todos los mercados relevantes de servicios fijos revisados y actualizados mediante la Resolución 6990 de 2022, como había sido anunciado inicialmente para la segunda fase del proyecto, sino que ahora este proyecto se enfocará en estudiar los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados. Agradecemos confirmar si este entendimiento es correcto y

aclarar si el análisis se basará únicamente en los servicios fijos empaquetados, o también en los empaquetamientos de servicios fijos y móviles.

De ser así, es necesario que la CRC empiece por publicar un documento de formulación del problema, con el fin de tener claro el alcance y los objetivos del proyecto. Al respecto consideramos que el problema central a resolver es evitar que, a través de la práctica del empaquetamiento, se fortalezca la dominancia en el mercado de servicios móviles y se traslade al mercado de servicios fijos.

Luego, se deben identificar y discutir con la industria las alternativas regulatorias, así como realizar el correspondiente análisis de impacto normativo.

Es necesario analizar cómo la dominancia en el mercado de servicios móviles influye en la adopción de servicios convergentes (móviles y fijas) por parte de los usuarios y cómo esto impacta el desarrollo del mercado de internet fijo. Este análisis permitirá identificar medidas que mejoren el acceso de los usuarios a estos servicios y favorezcan condiciones más equitativas para los operadores fijos que no ofrecen servicios móviles, o para los OMV que no ofrecen servicios fijos.

Por lo anterior, sugerimos revisar si los tiempos previstos para el desarrollo del proyecto regulatorio – publicación de la propuesta regulatoria durante el primer semestre de 2025 y adopción de la decisión regulatoria durante el segundo semestre – son adecuados.

11. [PROYECTO EN CURSO] Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario

En relación con este proyecto regulatorio, es importante tener en cuenta que el mandato otorgado a la CRC mediante el artículo 2.2.26.2.8. del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto 1079 de 2023, consiste en evaluar la necesidad de establecer entre otras, condiciones de calidad, seguridad de la red y protección a usuarios, para la provisión del servicio de internet comunitario fijo.

Pese a lo anterior, en el documento de formulación del problema publicado por la CRC para comentarios en el mes de agosto, se identificó como problema a resolver que “[l]a regulación vigente no contempla las características y particularidades de la prestación del servicio de internet comunitario fijo...”. Es decir que, de manera precipitada y sin haber realizado los estudios necesarios tendientes a evaluar la necesidad de establecer condiciones diferenciales para este servicio, la CRC parte de la base de que la regulación requiere una modificación para contemplar las características y particularidades de la prestación del servicio de internet comunitario fijo.

Esto es preocupante dado que la misma CRC reconoce en el documento mencionado que la regulación ya contempla varias medidas diferenciales para ISP que cuenten con menos de 30.000 accesos y/o que tengan menos del 1% de la base de suscriptores a nivel nacional; medidas a las que ya hoy podrían acceder los proveedores del servicio de internet comunitario fijo sin necesidad de modificaciones regulatorias.

Al respecto es crucial que la CRC tenga en cuenta la crisis y los riesgos de sostenibilidad que actualmente enfrenta el sector de las telecomunicaciones en el país. En este contexto

desafiante, no es conveniente que se sigan introduciendo en la regulación medidas diferenciales que generan disparidades competitivas y distorsiones de mercado. En particular, sería especialmente delicado que la CRC pretendiera intervenir las relaciones entre los operadores de internet comunitario fijo y los proveedores mayoristas, como se lo sugiere la CRC en el documento de formulación del problema, pues hay que señalar que estos pequeños operadores sumados ya representan el segundo actor más relevante en el mercado de servicios fijos.

Así las cosas, solicitamos que la CRC no se apresure a publicar la propuesta regulatoria de este proyecto durante el cuarto trimestre de 2024 y a adoptar la decisión regulatoria definitiva durante el primer trimestre del 2025 tal como está previsto en el borrador de la agenda regulatoria, sino que realicen los análisis que exige el Decreto 1079 de 2023. Esto implica, primero, el análisis de las obligaciones diferenciales ya previstas en la regulación relacionadas con la calidad, la seguridad de la red y la protección de los usuarios, los costos que estas obligaciones representan para los ISP, así como la situación financiera, el flujo de caja, y demás particularidades de los proveedores del servicio de internet comunitario fijo que podrían eventualmente justificar el establecimiento de un régimen diferencial más beneficioso para estos actores. Posteriormente se deben identificar las alternativas regulatorias, dentro de las que debe contemplarse el statu quo, con el fin de evitar generar distorsiones de mercado. Por tanto, consideramos que la publicación de la propuesta regulatoria no debería estarse publicando antes del segundo trimestre de 2025.

12. [PROYECTO EN CURSO] Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles – Fase 2

Es fundamental que este proyecto incluya la revisión de las tarifas reguladas para OMV, pues se insiste la consecuencia de esta intervención fue el aumento de las tarifas de contratos de OMV. Aunque la evaluación de impacto de la medida resaltó que la mayoría de los acuerdos de OMV pasaron de la metodología regulada a un escenario negociado, el análisis no demostró que las negociaciones fueron económicamente más beneficiosas para los OMV. De hecho, la realidad es que en la mayoría de los escenarios los modelos negociados, las tarifas negociadas superaron el *iprom* de datos, que es el servicio más demandado por los usuarios, afectando la posibilidad de replicabilidad de oferta de los OMV y, por ende, su sostenibilidad, lo que afecta directamente la dinámica competitiva del sector y a los usuarios.

13. [PROYECTO EN CURSO] Simplificación del marco regulatorio 2024

ETB considera de gran importancia el ejercicio de simplificación normativa. Por tal razón, sugiere que dicho ejercicio sea más constante y no se aplase por largos periodos entre cada revisión. Esto permitiría que las normas se mantengan actualizadas, en función de las dinámicas del mercado y los avances tecnológicos, garantizando una regulación más acorde con la realidad sectorial.

Por otro lado, ETB propone que el proceso de simplificación se realice por títulos de la resolución compilatoria 5050 de 2016, en lugar de abordar la totalidad de la norma de manera simultánea. Este enfoque sectorizado permitiría una revisión más detallada y profunda, asegurando que cada tema sea optimizado con mayor precisión y evitando omisiones que puedan surgir de una revisión amplia.

14. [ESTUDIO EN CURSO] 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.

Los tiempos previstos para el desarrollo de este estudio (publicación de resultados en el primer trimestre de 2026) son demasiado amplios teniendo en cuenta los grandes desafíos que enfrenta en sector de las telecomunicaciones en la actualidad, máxime cuando las decisiones regulatorias sobre la materia dependen de los resultados de este estudio.

Es necesario que la CRC de prioridad a esta discusión de manera articulada con las demás entidades del sector, de manera que Colombia no se quede rezagada en cuanto al fortalecimiento del mercado digital como la justa contribución de todos los actores.

Esperamos que estos comentarios generen aportes valiosos para la configuración de la regulación más favorable para los usuarios y para todos los agentes del sector.

Cordialmente,



LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO

Gerente de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad
Secretaría General y Asuntos Corporativos

Elaboró: Tatiana Sedano Cardozo – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad
Ana Isabel Ortiz Bermúdez – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad
Efraín Eduardo Caballero Bermúdez – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad
Revisó y aprobó: Ludwig Christian Clausen Navarro – Gerencia de Asuntos Públicos, Regulación y Sostenibilidad