



AGENDA REGULATORIA CRC

2025 - 2026



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026 (Propuesta al Sector)

**Coordinación de Planeación Estratégica
Coordinación de Innovación y Prospectiva Regulatoria**

Octubre de 2024



Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 2 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación	4
2. Prácticas regulatorias comparadas	5
3. Panorama económico del sector	19
I. Internacional	19
II. Colombia.....	20
4. Enfoque de desarrollo de la Agenda.....	23
I. Mercados y competencia	26
II. Innovación y mejora regulatoria	26
III. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias	26
IV. Gestión grupos de valor	26
V. Fortalecimiento institucional	27
5. Iniciativas Propuesta Borrador Agenda Regulatoria 2025-2026.....	27
5.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias.....	28
5.2. Mercados y Competencia	34
5.3. Innovación y mejora regulatoria.	41
5.4. Gestión de grupos de valor	48
5.5. Fortalecimiento Institucional.....	49
6. Plazos indicativos de proyectos e iniciativas de la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	50
ANEXO 1. Método de selección y priorización de nuevas actividades y proyectos	52

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 3 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

1. Presentación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1078 de 2015, presenta para conocimiento de los interesados la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria (AR) para el periodo 2025-2026. Esta se enmarca en un proceso de planeación estratégica que prioriza la interacción continua con los grupos de valor y la identificación de tendencias emergentes en un entorno digital en constante evolución.

La Agenda Regulatoria 2025-2026 se estructura en cinco pilares estratégicos:

- **Innovación y mejora regulatoria**
- **Mercados y competencia**
- **Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias**
- **Fortalecimiento institucional**
- **Gestión de grupos de valor**

La propuesta de borrador de agenda se caracteriza por un enfoque diferenciado para cada uno de los pilares definidos en el Plan Estratégico 2021-2025¹. Esta decisión responde a la necesidad de abordar de manera específica y contextualizada los desafíos y oportunidades que enfrenta cada línea de acción de la CRC, tal como se describe en el documento, buscando ofrecer respuestas más efectivas y alineadas con las necesidades actuales del ecosistema digital.

Así, en el pilar de **Mercados y competencia**, se prioriza la promoción de inversiones y el fortalecimiento de la competencia mediante un marco regulatorio que se adapta rápidamente a las nuevas dinámicas de mercado y avances tecnológicos. En el pilar de **Innovación y mejora regulatoria**, se enfatiza la importancia del conocimiento profundo del entorno digital y la adopción de prácticas innovadoras que potencien la eficiencia y efectividad de las regulaciones.

Asimismo, el enfoque en **Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias** refuerza el compromiso de la CRC con el pluralismo informativo y la protección de los derechos de los usuarios en un entorno mediático cada vez más complejo y digitalizado. En el pilar de **Fortalecimiento institucional**, se apuesta por el desarrollo del talento humano y la implementación de estrategias de transformación digital que impulsen la eficiencia y modernización de la CRC y, el pilar de **Gestión de grupos de valor** destaca la necesidad de diseñar estrategias de comunicación y participación que refuercen la relación de la CRC con sus grupos de valor, facilitando un diálogo continuo y constructivo.

La construcción de la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria 2025-2026 de la CRC, implementó un ejercicio de consulta ampliada, con el propósito de incluir un mayor número de participantes, grupos de valor e interlocutores en las mesas de discusión. Para lo cual, del 27 de agosto al 11 de septiembre

¹ El Plan Estratégico puede ser consultado en https://crcom.gov.co/sites/default/files/Transparencia/planes_institucionales/PLAN_ESTRAT%C3%89GICO_CRC_2022.pdf

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 4 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

de 2024, se adelantaron 11 mesas en las que participaron alrededor de 64 representantes de 45 empresas, entidades, organizaciones y gremios.

Esta iniciativa buscó mejorar la comprensión de las necesidades de los distintos actores del sector, permitiendo la formulación de una agenda más transparente y participativa. La consulta ampliada fortalece la legitimidad del proceso regulatorio, al igual que enriquece el contenido de la propuesta de borrador de agenda propuesto, al incorporar una diversidad de perspectivas y experiencias. Este enfoque colaborativo permite que las medidas regulatorias respondan de manera más precisa a las realidades del sector, impulsando un entorno regulatorio más inclusivo y alineado con las expectativas de todos los actores involucrados.

Con esta propuesta de borrador de agenda, la CRC reafirma su papel como ente regulador que no solo responde a las tendencias globales y locales, sino que también asume una visión proactiva y colaborativa, alineada con las mejores prácticas internacionales en regulación. La propuesta de borrador de Agenda Regulatoria 2025-2026 no solo busca maximizar el bienestar de los usuarios y promover la competencia, sino que también se posiciona como una herramienta fundamental para la transformación digital y el fortalecimiento institucional en Colombia.

Este documento se organiza de la siguiente manera: el capítulo dos presenta las principales tendencias y avances en política regulatoria a nivel internacional, abarcando cada uno de los pilares estratégicos; el tercer capítulo describe el panorama internacional, nacional y sectorial de los sectores TIC, postal y audiovisual; el cuarto capítulo detalla los elementos y análisis empleados para definir el enfoque de la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria 2025-2026; el capítulo cinco presenta las iniciativas que componen la propuesta de borrador de agenda y, el capítulo seis los plazos indicativos para la ejecución de los proyectos e iniciativas seleccionadas.

Adicionalmente, se incluye un anexo que explica el método de priorización utilizado para definir los nuevos proyectos y estudios que hacen parte de la presente propuesta de borrador de Agenda Regulatoria.

2. Prácticas regulatorias comparadas

La revisión de los planes estratégicos, planes de trabajo, hojas de ruta o agendas regulatorias de entidades referentes a nivel internacional, constituye un insumo en la identificación de tendencias en la dinámica global regulatoria acorde con los retos e innovaciones sectoriales. De este modo, se analizaron países referentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa que integran una perspectiva de regulador convergente. Una vez identificadas estas tendencias, el siguiente paso consistió en contextualizarlas e incorporarlas en el proceso de construcción de la propuesta de borrador de Agenda Regulatoria (AR), para anticipar y responder a los desafíos y necesidades que enfrenta el sector TIC, postal y audiovisual en Colombia.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 5 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Además de la revisión de los reguladores², se examinaron informes y documentación de organismos de alcance global, como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (BEREC).

En línea con lo anterior, el desarrollo del Simposio Mundial para Organismos Reguladores 2024, organizado por la UIT bajo el lema «Regular para generar impacto»³, resultó clave para enfatizar algunos de los desafíos que actualmente enfrenta el sector. Entre estos desafíos, enmarcados en un enfoque de regulación G5⁴, se destacaron la necesidad de fortalecer la cooperación internacional, promover la transformación digital y mejorar la protección del usuario en un entorno de convergencia tecnológica acelerada.

Estos enfoques han sido adoptados por la CRC y la orientan hacia un modelo colaborativo, intersectorial e innovador que le permite integrar estas recomendaciones globales a la realidad colombiana. Con lo cual se refuerza el compromiso de generar un impacto positivo y sostenible en el ecosistema digital y de telecomunicaciones, trabajando en sinergia con otros sectores y adaptando las mejores prácticas internacionales al contexto local.

Otros desafíos que se destacan son:

- i) La aplicación de una reglamentación ágil ante la constante evolución tecnológica como fomento de la innovación, a partir del uso de herramientas como los *sandbox* regulatorios.
- ii) Economía espacial inclusiva y sostenible, y los retos en materia de comunicación directa al dispositivo por satélite, acceso a los recursos orbitales del espectro y condiciones de acceso y asequibilidad a los recursos espectrales y orbitales.
- iii) Consideraciones relativas al espectro y la importancia en la conectividad mundial.
- iv) Transformación digital y el desarrollo de políticas apropiadas de gobernanza de datos.
- v) Marcos regulatorios que permitan la armonización entre la innovación y la seguridad en el ecosistema financiero digital.
- vi) Sostenibilidad en la elaboración de políticas y reglamentaciones como medida a considerar en el impacto ambiental y socioeconómico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

² Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) de Brasil, Autoridad Reguladora de Comunicaciones Electrónicas, correos y distribución de Prensa (ARCEP) y Autoridad Reguladora de la Comunicación Audiovisual y Digital (ARCOM) de Francia, Comisión Canadiense de Radiodifusión y Telecomunicaciones (CRTC), Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de Estados Unidos, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de España, Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México, Oficina de Comunicaciones (OFCOM) del Reino Unido.

³ ITU (2024). Chairman's report Global Symposium for Regulators (GSR) KAMPALA 2024. Disponible en https://www.itu.int/itu-meetings/gsr-24/wp-content/uploads/sites/24/2024/09/GSR-24_Chairman_Report_S.pdf

⁴ Regulación colaborativa de quinta generación.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 6 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Asimismo, el volumen 1 del Estudio de Perspectivas de la Economía Digital de la OCDE, publicado en 2024⁵, destaca cuatro temáticas principales asociadas a tendencias tecnológicas de gran impacto económico y social:

- i) Inteligencia Artificial (IA) y su relevancia en distintos sectores de la economía, que demanda la adopción de marcos regulatorios flexibles y estrategias nacionales para asegurar su desarrollo en un entorno seguro y confiable.
- ii) Ecosistema de conectividad, impulsado por redes inalámbricas de nueva generación y soluciones híbridas, como la integración de redes terrestres (TN) y redes no terrestres (NTN)⁶.
- iii) Tecnologías digitales, cuyo uso eficiente en diversos sectores contribuye significativamente al cierre de la brecha digital.
- iv) Realidad virtual, cuyos beneficios abarcan sectores como la educación, la industria y la salud, pero también plantea riesgos que requieren una gobernanza adecuada.

Además, la OCDE propone lineamientos a mediano plazo para los reguladores, como la *Recomendación sobre Gobernanza Regulatoria Ágil para Aprovechar la Innovación (en inglés, OECD Recommendation on Agile Regulatory Governance to Harness Innovation)*⁷. Este marco enfatiza la necesidad de una regulación adaptable y flexible que permita responder eficazmente a los desafíos y avances tecnológicos. Para Colombia, estos lineamientos ofrecen una guía fundamental para construir un enfoque de regulación ágil que fomente la innovación, promueva la competencia y proteja los intereses de la sociedad en un contexto de transformación digital acelerada.

Por último, en el programa de trabajo de BEREC 2024, se identifican prioridades estratégicas como promover la conectividad a través del despliegue de redes de muy alta capacidad, partiendo de una revisión regulatoria del mercado de acceso a infraestructura física. Además, se 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.⁸

El empoderamiento de los usuarios finales es otra de las prioridades enmarcadas en su programa de trabajo, a partir de iniciativas para promover que los usuarios puedan tomar decisiones según los servicios que utilizan y el desarrollo de herramientas para mejorar la transparencia, accesibilidad y calidad de los servicios.

La siguiente tabla resume los principales temas identificados en los planes estratégicos, planes de trabajo, hojas de ruta o agendas regulatorias, de los países analizados. A continuación, dichos temas se

⁵ OCDE (2024). OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1).

⁶ La integración entre redes terrestres -TN-Terrestrial Network y redes no terrestres -NTN- Non-Terrestrial-Network son objeto de investigación en el desarrollo de 6G.

⁷ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *OECD Recommendation on Agile Regulatory Governance to Harness Innovation*. Recuperado de <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0464>

⁸ BEREC (2024) Work Programme.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 7 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

desarrollan con mayor detalle para cada uno de los cinco pilares estratégicos establecidos por la CRC en su Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025.

Tabla 1. Principales tendencias internacionales.

Temáticas transversales a nivel internacional	Países referentes	Pilar estratégico CRC
Ampliación de la conectividad mediante el uso de tecnologías emergentes (Satelitales).		Innovación y mejora regulatoria
Implementación de mecanismos alternativos de regulación (Sandbox).		Innovación y mejora regulatoria
Gobernanza de la Inteligencia Artificial.		Innovación y mejora regulatoria / Mercados y competencia / Bienestar y derechos de usuarios y audiencias
Experimentación, adopción y promoción de nuevas tecnologías.		Innovación y mejora regulatoria / Mercados y competencia
Aproximaciones y discusiones en materia de uso de red <i>Fair share</i> .		Innovación y mejora regulatoria
Riesgos de seguridad digital en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la emisión de contenidos.		Bienestar y derechos de usuarios y audiencias
Protección de audiencia y empoderamiento de los usuarios frente a contenidos nocivos.		Bienestar y derechos de usuarios y audiencias

Fuente: CRC (2024). Principales tendencias regulatorias internacionales.

La revisión de tendencias internacionales revela que los marcos regulatorios adecuados pueden contribuir al cierre de la brecha digital, en particular en zonas rurales o distantes, en línea con las innovaciones tecnológicas. Además, el fortalecimiento del uso de *sandbox* regulatorios permitirá que la CRC siga liderando en la adaptación y adopción de nuevas tecnologías de forma controlada y segura. En cuanto a la gobernanza de la inteligencia artificial, el regulador puede ser un agente activo en robustecer desde su conocimiento los marcos emergentes enfocados a garantizar un balance entre la innovación y la protección de derechos. Finalmente, el empoderamiento de las audiencias frente a contenidos digitales y la mejora continua en seguridad digital permiten consolidarán el compromiso de la CRC en crear un entorno regulado que proteja y beneficie a los usuarios, alineado con las mejores prácticas globales y adaptado al contexto local.

2.1 Innovación y mejora regulatoria.

La Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR), evento organizado por la UIT cada cuatro años, tuvo como objetivo examinar y actualizar el Reglamento de Radiocomunicaciones (RR)⁹. Como parte de las decisiones tomadas durante la Conferencia, las recomendaciones finales para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) fueron particularmente relevantes. Se identificaron nuevas bandas para su operación y se planteó la necesidad de realizar estudios sobre el uso de estas nuevas bandas con miras al desarrollo de tecnología 6G.

Asimismo, se estableció como punto a tratar en la siguiente CMR, estudios sobre nuevas atribuciones al servicio móvil por satélite para una conectividad directa entre estaciones no terrestres y los equipos de usuarios de las IMT, con el fin de complementar la cobertura de la red IMT terrestre mediante la integración de servicios satelitales y terrestres¹⁰.

Las disposiciones planteadas en la CMR se alinean con medidas adoptadas por organizaciones de carácter nacional, como ANATEL, OFCOM, ISED, FCC e IFT. Dado que, en Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), mediante la formulación de mecanismos alternativos de regulación y experimentación como los *sandbox* regulatorios, permitió la exploración de opciones de comunicación directa entre dispositivos móviles y sistemas satelitales, con el objetivo de establecer nuevos escenarios para ampliar la cobertura móvil en el país. Estas medidas están en línea con los objetivos establecidos en su plan estratégico¹¹, que busca generar una regulación de vanguardia para nuevas tecnologías y modelos de negocio, como, por ejemplo, los impactos de la implementación de la arquitectura OPEN RAN¹² por parte de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

La Oficina de Comunicaciones (OFCOM) del Reino Unido incluyó en su Agenda Regulatoria 2024-2025 la necesidad de asegurar que el espectro pueda ser accesible y/o compartido a través de tecnologías emergentes, a partir de la evaluación de las redes satelitales y la prestación de servicios móviles por satélite, incluida la comunicación satelital directa al dispositivo móvil. Adicionalmente, la próxima generación de Wi-Fi y la evolución hacia la tecnología 6G representan temáticas centrales a tratar en su Agenda, con el objetivo de satisfacer las nuevas necesidades de los actores del sector.

Por su parte, el Departamento de Innovación, Ciencia y Desarrollo Económico (ISED) de Canadá realizó una consulta pública sobre un marco técnico de políticas para el uso de bandas asignadas a servicios móviles como apoyo a la expansión de cobertura vía satélite¹³, en un mecanismo denominado SMCS – *Supplemental Mobile Coverage by Satellite* o Cobertura Móvil Suplementaria por Satélites, esta iniciativa

⁹ Definido por la UIT como el tratado internacional por el cual se rige la utilización del espectro de frecuencias radioeléctricas y de las órbitas de los satelitales geoestacionarios y no geoestacionarios.

¹⁰ UIT (2024) World Radiocommunication Conference 2023 (WRC-23) Final Acts.

¹¹ ANATEL (2022) Anatel's 2023-2027 Strategic Plan.

¹² OPEN radio acces network es una evolución de la arquitectura de redes móviles que permite a los proveedores de servicios el uso de componentes no propietarios de una variedad de proveedores tecnológicos, en su red de acceso.

¹³ ISED (2024) Consultation on a Policy, Licensing and Technical Framework for Supplemental Mobile Coverage by Satellite.

Disponible en <https://ised-isde.canada.ca/site/spectrum-management-telecommunications/en/learn-more/key-documents/consultations/consultation-policy-licensing-and-technical-framework-supplemental-mobile-coverage-satellite>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 9 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

tiene como objetivo ampliar los servicios móviles principalmente en zonas desatendidas y promover la competencia en la prestación de servicios inalámbricos.

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de Estados Unidos, propuso un nuevo marco regulatorio para el servicio SCS – *Supplemental Coverage from Space* o Cobertura Suplementaria desde el Espacio, el cual permite la integración de redes satelitales y redes terrestres en bandas de frecuencia asignadas a este último servicio. Entre las medidas tomadas por la FCC resaltan la identificación de nuevas bandas de frecuencias para la prestación del servicio y el establecimiento de reglas entre los operadores que intervienen en la prestación del servicio¹⁴.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México en su programa anual de trabajo 2024, y como parte de la estrategia de promoción de despliegue, desarrollo y uso eficiente de redes e infraestructura como desarrollo del ecosistema digital, plantea la ejecución de estudios de la Banda C para la prestación de servicios de radiocomunicaciones en el mundo y estudios de uso de bandas de frecuencia del espectro de manera temporal para servicios de radiodifusión y recursos orbitales. En cuanto a otros análisis prospectivos, el IFT le apuesta a fomentar las pruebas para tecnología 5G a partir de la implementación de laboratorios para la ejecución de pruebas controladas para caracterización de dispositivos y equipos terminales móviles.¹⁵ ARCEP¹⁶ en Francia sigue esta línea al permitir la experimentación en tecnología 5G para sectores verticales mediante el otorgamiento de licencias de prueba.

Por otra parte, los avances en innovación tecnológica, particularmente en Inteligencia Artificial (IA), constituyen un factor relevante en la transformación del sector desde la perspectiva del regulador británico OFCOM. Como complemento a su Agenda Regulatoria 2024-2025, planteó la expedición de un plan estructurado con un enfoque estratégico sobre IA con base en la identificación de riesgos de la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI), con énfasis en la generación de noticias falsas y contenidos inapropiados mostrados a través de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y/o servicios en línea¹⁷.

A su vez, en el Plan Departamental 2024-2025, la Comisión Canadiense de Radiodifusión y Telecomunicaciones (CRTC) señala la necesidad de monitorear el impacto de las medidas otorgadas a operadores de servicios móviles regionales, con el objetivo de determinar si es necesaria una mayor intervención regulatoria¹⁸. Del mismo modo, la CRTC plantea una revisión regulatoria de las medidas

¹⁴ FCC (2024) FCC Advances Supplemental Coverage from Space Framework. Disponible en: <https://www.fcc.gov/document/fcc-advances-supplemental-coverage-space-framework-0>.

¹⁵ IFT (2024) Programa Anual de Trabajo.

¹⁶ Autoridad Reguladora de Comunicaciones Electrónicas, correos y distribución de Prensa.

¹⁷ OFCOM (2024) Ofcom's strategic approach to AI 2024/25.

¹⁸ En 2021 la CRCT permitió a los operadores de servicios móviles de carácter regional acceder a las redes de operadores de servicios móviles nacionales como Operadores Móviles Virtuales (OMV) bajo condiciones específicas.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 10 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

aplicadas para la implementación de VRS - *Video Relay Service*¹⁹, para asegurar la evolución del servicio y satisfacer las necesidades de los canadienses cuya primera lengua es el lenguaje de señas.

Entre otras iniciativas, la CRTC avanza en el desarrollo e implementación del NG9-1-1, próxima generación del sistema de llamadas de emergencia como respuesta a la evolución de las redes de telecomunicaciones, y que proporcionará mejores beneficios en situaciones de emergencia, como reducción de tiempos de respuesta o envío de información multimedia.

Adicionalmente, 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.

De una parte, los proveedores de redes de telecomunicaciones indican que el crecimiento del tráfico genera el aumento de inversión para la ampliación de capacidad de la red, lo cual no es compatible con las condiciones de mercado y la sostenibilidad en el tiempo. Por su parte, los proveedores de contenidos y aplicaciones (CAP por sus siglas en inglés) indican que las inversiones no son exclusivas de los proveedores de redes de telecomunicaciones y que, para ofrecer calidad en los servicios, han contribuido con el despliegue de cables submarinos y de *content delivery networks* (CDNs).

De forma complementaria, los agentes del ecosistema de Internet han indicado que la operatividad y crecimiento de los servicios se ha dado gracias a todos los agentes de la cadena de valor donde ellos directamente han realizado inversiones que posibilitan a su vez grandes manejos de información y una mejor experiencia del usuario que accede a las aplicaciones y contenidos. Por lo tanto, consideran que las condiciones y acuerdos de acceso deben ser resultado de acuerdos libres, tal como se ha venido realizando.

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*²⁰ 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.

Ejemplo del primer esquema, es el adoptado por Corea del Sur a partir de 2021. Aun cuando el marco legal que habilitó los mecanismos de compensación estuvo en una larga disputa legal²¹, finalmente algunos CAPs finalizaron acuerdos directos con proveedores de red, en tanto, otros CAP salieron del país argumentando costos de operación prohibitivos²². Este último hecho, ha sido acogido por los críticos de

¹⁹ Servicio que permite a personas con discapacidades auditivas o del habla (que utilizan lenguaje de señas) comunicarse con usuarios mediante llamadas telefónicas a partir de la intervención de un operador que retransmisión la conversación mediante videoconferencia.

²⁰ Mecanismo que propone que, los proveedores de servicios OTT (Over The Top) que generan grandes volúmenes de tráfico, deban contribuir directa o indirectamente a los operadores de servicios de telecomunicaciones por el uso de sus redes, de las cuales son propietarios.

²¹ <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/FLGTR20230001>

²² <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/FLGTR20230002>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 11 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

las contribuciones como ejemplo para señalar que los esquemas de compensación tienen efectos contraproducentes en los usuarios, al limitar la disponibilidad de recursos en la Internet.

Por otra parte, un ejemplo del esquema de contribución a los fondos de desarrollo es el proyecto de Ley presentado ante el Senado de Estados Unidos en 2023. Este propone reformar el Fondo de Servicio Universal, creado a partir de la Ley de Telecomunicaciones de 1996, que exige una contribución a los proveedores de servicios de telecomunicaciones²³. Entre las modificaciones planteadas en el proyecto de Ley se destaca la ampliación de la base de contribución, de modo que los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de borde²⁴, contribuyan de manera equitativa de acuerdo con los mecanismos que establezca la FCC para preservar y promover el servicio universal.

En contraste, derivado de las consultas de BEREC en 2023 y los análisis del libro blanco de conectividad de la UE²⁵, en Europa no se identificó un desbalance que justifique la intervención regulatoria en las contribuciones de los proveedores de contenidos y aplicaciones a los operadores de telecomunicaciones, ni en sus relaciones contractuales entre los agentes del mercado. Cabe señalar que en el libro blanco de la UE sí se identificaron algunos casos que podrían ameritar en el futuro alguna intervención regulatoria, por lo que el documento aclara que, en caso de aumento en el número de intervenciones, por parte de una autoridad reguladora o un tribunal, se debería evaluar cómo facilitar las negociaciones y los acuerdos comerciales, o la resolución ágil de los litigios cuando no puedan alcanzarse acuerdos comerciales en un plazo razonable entre los proveedores de aplicaciones de contenido y los proveedores de servicios de internet.

Sumado a lo anterior, en 2024 BEREC publicó el «*BEREC Report on the IP Interconnection Ecosystem*», donde analizó el poder de negociación entre los proveedores de servicios de internet y los proveedores de contenidos y plataformas. Este objetivo compartido ha llevado a acuerdos de cooperación, como el pago por parte de los proveedores de contenidos para instalar redes de distribución de contenidos (CDN) en las infraestructuras de los proveedores de internet. Por lo tanto, BEREC indica que no observa un desbalance que justifique una regulación adicional.

En Latinoamérica, los reguladores de Brasil y Perú han realizado consultas respecto del funcionamiento de los servicios. ANATEL, como parte de su revisión del reglamento de derechos del consumidor en telecomunicaciones, incluyó en su Agenda Regulatoria 2023-2024 y en la propuesta para 2025-2026 una consulta pública sobre posibles desequilibrios entre proveedores de telecomunicaciones y proveedores de servicios de valor agregado (SVA), que podría afectar la conectividad y el ecosistema digital. A la fecha, el regulador ha realizado dos consultas públicas.

²³ S.3321 - Lowering Broadband Costs for Consumers Act of 2023. Disponible en <https://www.congress.gov/bill/118th-congress/senate-bill/3321/text?s=1&r=5>

²⁴ El término *proveedor de borde* hace referencia a proveedor de contenido o de servicios en línea, que puede incluir: motores de búsqueda, plataforma de redes sociales, servicio de computación en la nube, servicio de videoconferencia, plataforma de comercio electrónico, entre otros.

²⁵ Este documento ofrece una descripción general de los desafíos técnicos y económicos que enfrenta la infraestructura de conectividad europea a través de propuestas de acciones y políticas futuras. Cullen international - White paper on EU digital infrastructure / Upcoming Digital Networks Act (DNA). Disponible en <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/TRTEEU20240156>.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 12 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Hasta la fecha, ANATEL ha realizado dos consultas públicas. La primera, entre marzo y julio de 2023, buscó comprender mejor el ecosistema digital desde una perspectiva regulatoria, de competencia, y el uso masivo de las redes de telecomunicaciones, para identificar nuevos agentes y modelos de negocio²⁶. La segunda consulta, realizada entre enero y mayo de 2024, se enfocó en continuar el diálogo con las partes interesadas, usando los hallazgos de la primera consulta para recopilar información que será útil en un informe de evaluación de impacto normativo.

Siguiendo el mecanismo de consulta pública, en Perú, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) hizo público el documento soporte para la consulta temprana acerca de la necesidad de evaluar el funcionamiento de los servicios OTT y la posibilidad de una intervención regulatoria, con base en la identificación preliminar de situaciones que podrían suponer que los servicios OTT estarían generando problemáticas en la dinámica competitiva y en la protección al usuario.²⁷

De acuerdo con las experiencias internacionales previamente identificadas, las iniciativas regulatorias de países como Brasil, Reino Unido, Estados Unidos, Canadá y México resaltan la importancia de establecer marcos regulatorios flexibles y proactivos que fomenten la innovación y promuevan el desarrollo del ecosistema digital.

El análisis de tendencias tecnológicas principalmente para comunicaciones móviles es clave para satisfacer la creciente demanda de conectividad. Así mismo la implementación de mecanismos que otorguen exenciones en ambientes regulatorios controlados tipo *Sandbox* permite a los entes reguladores evaluar, entre otros escenarios, la implementación de tecnologías emergentes de próxima generación. Además, países como Canadá y Reino Unido están priorizando la evolución de sus marcos regulatorios en torno a la Inteligencia Artificial, al uso eficiente del espectro y la promoción de la competencia en servicios inalámbricos. Las tendencias hacia la simplificación de regulaciones obsoletas y la consolidación de normativas reflejan un esfuerzo global por construir un ecosistema de telecomunicaciones inclusivo y sostenible, donde la innovación y la accesibilidad son los ejes principales para un desarrollo equitativo del sector.

Con el objetivo de enriquecer estos principios, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) integrará estas temáticas estratégicas internacionales en su Agenda Regulatoria (AR). Este enfoque permitirá que la CRC priorice los estudios y proyectos necesarios para responder a los desafíos del entorno digital, facilitando un marco regulatorio dinámico y adaptable que impulse las transformaciones del sector de las telecomunicaciones en Colombia.

²⁶ Consulta pública No. 13 de 2023. Disponible en

<https://apps.anatel.gov.br/ParticipaAnatel/VisualizarTextoConsulta.aspx?TelaDeOrigem=2&ConsultaId=10120>

²⁷ Documento soporte N° 03-2024/DPRC. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6943746/77708-documento-soporte-sobre-la-necesidad-de-evaluar-el-funcionamiento-de-los-servicios-over-the-top-en-peru-y-la-posibilidad-de-una-intervencion-regulatoria.pdf>.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 13 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

2.2 Mercados y Competencia.

La FCC dentro de las medidas de promoción de inversión para el acceso a banda ancha y fomento del despliegue de tecnología²⁸, enmarcadas en su Plan estratégico fiscal 2022-2026, adoptó nuevas reglas de inversión en 2024 particularmente con la reactivación del fondo 5G, que busca fomentar el despliegue de servicios de banda ancha móvil 5G y adicionalmente promover el despliegue de tecnología OPEN RAN en zonas rurales del país.

En materia de análisis de mercados, el regulador brasileño continúa en la revisión y reevaluación de algunos mercados relevantes como los asociados a distribución de paquetes y/o contenidos audiovisuales. En España, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en su Plan de actuaciones 2024 y en línea con lo establecido en su Plan Estratégico 2021-2026 se encuentra revisando la regulación vigente de mercados. Para ello, a partir de consultas públicas analizará los mercados de banda ancha mayoristas del mercado de masas²⁹ y de acceso a la infraestructura física³⁰. Asimismo, como medida para promover la competencia, propone llevar a cabo estudios asociados a la transformación digital, particularmente con servicios en la nube.

Por otra parte, la CNMC continuará con el análisis de las implicaciones de la GenAI³¹ en los mercados digitales, en función de las competencias de supervisión y regulación y de la inclusión de la CNMC en el grupo de Alto Nivel para la Ley de Mercados Digitales de la Unión Europea – UE–, grupo encargado de mitigar los riesgos de la IA en plataformas digitales, preservar el mercado y promover la innovación³².

Respecto a calidad de servicio, la CNMC implementará medidas sobre calidad de servicio ofrecida a los usuarios finales, con el objetivo de aprobar la metodología de recolección de datos para elaboración de estudios de calidad en zonas rurales. Adicionalmente, a partir de la información recolectada producto de una consulta pública, actualizará los parámetros de calidad que deben publicar los operadores, junto con sus métodos de medición. Bajo esta misma línea, el IFT, a partir del uso de herramientas crowdsourcing generará mapas de cobertura para el servicio de internet móvil 4G, como medida para la identificación de zonas que requieran de incentivos para mejorar la cobertura móvil.

El IFT en el camino de fortalecer el sector de radiodifusión, propone la ejecución de proyectos que buscan incluir nuevos participantes en la prestación de servicios de radiodifusión sonora y de televisión digital terrestre. Así mismo, según su programa anual de trabajo, evaluará las medidas asimétricas impuestas

²⁸ El Tribunal de Apelaciones del Quinto Circuito de Estados Unidos dictaminó que el método utilizado por la FCC para financiar el Fondo de Servicio Universal (FSU) es inconstitucional. El dictamen del tribunal debe ser remitido a la Corte Suprema y se espera un pronunciamiento final en junio de 2025.

²⁹ La CNMC ha definido la existencia de dos grandes tipos de consumidores finales en función de la intensidad en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas a ser: mercado de masas y el mercado empresarial. En el primero, los consumidores «adquieren los servicios de comunicaciones electrónicas mediante contratos de adhesión, a partir de canales de comercialización masivos y que valoran la facilidad de uso de los servicios y su precio». A su vez, en mercado de masas en su mayoría son usuarios residenciales como algunos clientes empresariales.

³⁰ CNMC (2024) Plan de actuaciones.

³¹ Inteligencia artificial generativa

³² <https://www.cnmc.es/prensa/grupo-alto-nivel-ia-20240528>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 14 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

al sector de radiodifusión, con el fin de evitar afectaciones a la competencia y libre concurrencia del sector incluyendo medidas asociadas con la compartición de infraestructura, comercialización de contenidos y espacios publicitarios en condiciones no discriminatorias.

En Canadá, como parte de la expedición de la Ley de Transmisión en Línea, la CRTC se encuentra modernizando el marco regulatorio de radiodifusión con el objetivo de consolidar un sector de radiodifusión moderno y diverso, promoviendo el contenido canadiense e indígena. Como parte de las medidas propuestas, la CRTC estableció que los servicios de *streaming* deberán contribuir de manera significativa para la promoción de contenido canadiense como mecanismo de apoyo al sistema de radiodifusión.

Asimismo, la CRTC llevará a cabo estudios sobre las tarifas de *Roaming* Internacional y en general monitoreará la prestación del servicio de *Roaming* a nivel nacional como medida para impulsar la inversión en infraestructura. En cuanto a mercados minoristas de servicios inalámbricos emergentes, como servicios de Internet de las Cosas (IoT) y *Machine to Machine* (M2M), la CRTC determinará si estos deberán ser incluidos en el marco de acceso mayorista de Operadores Móviles Virtuales por parte de operadores regionales, como medida para reducir barreras y aumentar la competencia en la prestación de servicios inalámbricos³³.

OFCOM en su Agenda Regulatoria propone una revisión para los mercados de telefonía fija y móvil, en función de sus competencias de regular los precios mayoristas de terminación de llamada, así como un monitoreo en el mercado de terminación de SMS³⁴ con el objetivo de evaluar el impacto en el mercado minorista de mensajería empresarial. Entre tanto, el regulador británico continuará monitoreando el impacto en el sector postal, asegurando que los consumidores reciban un servicio postal de alta calidad y promoviendo la competencia en el mercado. Adicionalmente, como parte de sus funciones, OFCOM plantea la revisión de la Obligación del Servicio Postal Universal (USO) con el fin de garantizar que el servicio siga siendo accesible y sostenible.

La experiencia internacional evidencia que los países avanzan hacia marcos normativos flexibles y adaptativos que promuevan la innovación tecnológica, la competencia y la inclusión digital. Reguladores como ANATEL en Brasil, la CNMC en España y la FCC en Estados Unidos han implementado medidas para garantizar el acceso a banda ancha, la actualización de mercados relevantes y el uso eficiente de la infraestructura. Estos esfuerzos están orientados a abordar los retos de la transformación digital, como el uso de redes híbridas y la expansión de servicios emergentes, al tiempo que buscan mitigar riesgos asociados a la competencia.

Las estrategias regulatorias internacionales reflejan la importancia de revisar constantemente los mercados de telecomunicaciones, asegurando que los avances tecnológicos y las demandas de los usuarios finales sean atendidas de manera oportuna.

³³ CRTC (2024). Departmental Plan.

³⁴ Servicio de mensajes cortos.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 15 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

2.3 Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias.

El regulador OFCOM, a partir de las funciones de regulación otorgadas por la Ley de Seguridad en Línea - *Online Safety Act*, continúa trabajando en materia de protección de los usuarios, especialmente con la aplicación del nuevo régimen de seguridad en línea, que busca fortalecer el control del contenido emitido a través de plataformas de video compartidas (VSP por sus siglas en inglés), mediante la evaluación de riesgos de seguridad que pueden surgir producto de su emisión y en torno a la protección principalmente de menores de edad y mujeres.

Como medidas en materia de protección a los usuarios, OFCOM continuará con el monitoreo de las reglas establecidas a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y fortalecerá el trabajo con pequeños proveedores con menor alcance en términos de usuarios. Por otra parte, la alfabetización mediática es vista por el regulador británico como un desafío en los próximos años, el desarrollo de iniciativas y la continuación de programas como «*Making Sense of Media*»³⁵ son consideradas medidas claves para apoyar el empoderamiento de los usuarios en el entorno digital.

En Francia, para la Autoridad Reguladora de la Comunicación Audiovisual y Digital (ARCOM) según su proyecto estratégico 2023-2025, la rápida irrupción de las plataformas en línea y la importancia que han adquirido en la sociedad implica reforzar la transparencia de sus actividades y proporcionar al público medios seguros para navegar en línea, planteando la necesidad de establecer una dinámica regulatoria en torno a la restricción en el acceso a cierto tipo de contenido. A su vez, a partir de la expedición de la Ley de Servicios Digitales por parte de la Unión Europea, el regulador francés asumió el rol de coordinación para servicios de plataformas en línea y con ello afianza su compromiso de fortalecer la regulación para plataformas en línea con el fin de hacerlas más responsables, en particular en materia de lucha contra las actividades ilegales y contenido nocivo.

El plan de actuaciones 2024 de la CNMC, plantea para el año 2025 la elaboración de una guía sobre los derechos de los usuarios postales y las obligaciones de los operadores postales para con los usuarios, lo que busca promover la protección de los usuarios de estos servicios, incluidos los servicios de paquetería, y promover el ejercicio de sus derechos establecidos en la normativa postal.

Por su parte, en Estados Unidos la FCC continúa en su labor de mitigación de riesgos para la protección de los usuarios de telecomunicaciones. Para lo cual, propuso ampliar el alcance de su regulación anti-llamadas automáticas al incluir disposiciones asociadas a llamadas generadas mediante tecnologías de clonación de voz por inteligencia artificial. Adicionalmente, a partir de la reinstauración de la Ley de Neutralidad, la FCC está trabajando en restablecer la neutralidad de la red como estándar nacional para la confiabilidad, seguridad y protección de los usuarios del servicio de internet de banda ancha mediante la supervisión de interrupciones del servicio, de amenazas de seguridad nacional en redes y mecanismos de protección al consumidor³⁶.

³⁵ Programa que tiene como objetivo proporcionar herramientas e información relevante en materia de alfabetización mediática a los actores interesados. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/media-use-and-attitudes/media-literacy/making-sense-of-media/>

³⁶FCC Net Neutrality. Disponible en: <https://www.fcc.gov/net-neutrality#:~:text=Net%20Neutrality%20policies%20are%20a,paid%20prioritization%20of%20lawful%20content>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 16 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

La Agenda Regulatoria vigente de ANATEL propone una revisión regulatoria de la normativa asociada a la protección de los consumidores de servicios, particularmente la revisión del reglamento general en materia de derechos del consumidor de servicios de telecomunicaciones y el reglamento general de accesibilidad el cual busca incluir otros grupos vulnerables, como personas con discapacidad. Adicionalmente, ANATEL realizará una modificación al reglamento de ciberseguridad aplicado a telecomunicaciones, con el objetivo de incluir nuevas tecnologías y nuevos puntos de criticidad, tales como aplicación maliciosa de soluciones de inteligencia artificial y vulnerabilidades en la transmisión de información en redes de telecomunicaciones.

Las tendencias regulatorias en materia de bienestar y derechos de los usuarios y audiencias evidencian un esfuerzo conjunto por enfrentar los retos que presentan las plataformas digitales y el entorno de las telecomunicaciones. En particular, han puesto un énfasis en la protección de los usuarios, en especial de los menores de edad y otros grupos vulnerables, mediante la actualización de marcos normativos que buscan fortalecer la seguridad en línea, mitigar los riesgos asociados al uso de nuevas tecnologías y fomentar la alfabetización digital. Estas experiencias destacan que las plataformas de contenido audiovisual tienen responsabilidad en la distribución de contenidos y promoción del pluralismo informativo en un contexto de creciente globalización y digitalización.

2.4 Fortalecimiento Institucional.

El regulador ANATEL de Brasil ha establecido su Agenda Regulatoria 2023-2024 y su Plan Estratégico 2023-2027, con un fuerte enfoque en mejorar la transparencia, la gobernanza y la comunicación con las audiencias externas. Además, busca promover la automatización de procesos manuales para agilizar las operaciones internas y mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios de telecomunicaciones.

ARCOM está desarrollando nuevas formas de interacción con el público, promoviendo una mayor participación ciudadana y transparencia en los procesos regulatorios. Este esfuerzo busca modernizar la forma en que el regulador se relaciona con las audiencias y adaptar sus políticas a las demandas y respuesta de las problemáticas de la ciudadanía.

En España, entre las prioridades de la CNMC destacan la creación de una memoria digital que sirva como un mecanismo de transparencia sobre sus actividades, así como la socialización de los objetivos esenciales de supervisión de manera abierta y transparente. Asimismo, la CNMC trabaja para garantizar su autonomía operativa, reforzando su independencia mediante un modelo de gestión sólido y efectivo.

En Reino Unido, OFCOM se enfoca en la innovación y la mejora continua como principios clave de operación. Su Agenda Regulatoria aborda la gestión eficiente de recursos y el establecimiento de políticas y procedimientos sólidos que incluyen la toma de decisiones, la gestión de proyectos y la evaluación de riesgos, con el objetivo de proveer una regulación efectiva y adaptativa en un entorno tecnológico en constante evolución.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 17 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Por último, la CRTC en Canadá, como parte de su Plan Departamental 2024-2025, ha enfatizado las consultas públicas como un medio esencial de participación ciudadana en sus procedimientos. Estas consultas permiten que la ciudadanía se involucre activamente en los procesos regulatorios, contribuyendo con sus perspectivas en la toma de decisiones clave.

En resumen, la modernización de procesos internos y la implementación de tecnologías emergentes son pilares fundamentales para mejorar la eficiencia operativa de los reguladores. Países como Brasil y México han impulsado la automatización y la gobernanza de datos para optimizar la gestión de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, con el fin de adaptarse a las demandas de un entorno tecnológico en constante evolución. Estas iniciativas no solo buscan mejorar la eficiencia interna, sino también fomentar la participación ciudadana y garantizar una mayor transparencia en los procesos regulatorios.

2.5 Gestión de grupos de valor.

En el Reino Unido, se impulsa el trabajo colaborativo entre los gobiernos y parlamentos de Escocia, Gales e Irlanda del Norte para mejorar la alfabetización mediática, así como la ampliación de la cobertura de la banda ancha móvil en zonas rurales. Igualmente, se fortalecen las colaboraciones con organizaciones internacionales, grupos de consumidores, la industria, y otros reguladores, en un esfuerzo por armonizar las políticas de telecomunicaciones y servicios digitales.

Para la FCC, en Estados Unidos, se identifican dos líneas de acción. La primera centrada en fomentar una cultura de colaboración a nivel interno y con los agentes gubernamentales, buscando una mayor cohesión y eficacia en las políticas públicas relacionadas con la regulación de medios y telecomunicaciones. La segunda, priorizar la retroalimentación del público en general³⁷, a través de espacios de discusión mediante talleres, foros y reuniones con agentes externos, asegurando que las voces de los ciudadanos y de otros actores relevantes se integren en la toma de decisiones regulatorias.

Por su parte, Canadá ha establecido asociaciones clave con departamentos gubernamentales y homólogos internacionales para intercambiar mejores prácticas regulatorias. Además, a través del Plan de Accesibilidad 2023-2025, busca garantizar que los servicios sean accesibles para todos, incluyendo el establecimiento de un Equipo de Relaciones Indígenas que promueva una mayor inclusión de estas comunidades.

En Brasil, se está intensificando la coordinación con reguladores a nivel mundial como parte de los esfuerzos para modernizar su marco regulatorio, alineándolo con las tendencias globales, y promoviendo una regulación más ágil y adaptativa. En Francia, las autoridades están enfocadas en reforzar el compromiso dentro del grupo europeo de reguladores de servicios de medios audiovisuales, así como en organizar y participar activamente en eventos internacionales que promuevan el intercambio de conocimiento y la colaboración en este campo.

³⁷ FCC Plan Estratégico Fiscal 2022/2026. Disponible en <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-381830A1.pdf>.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 18 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

España ha centrado sus esfuerzos en impulsar las relaciones institucionales a nivel nacional con universidades, grupos de consumidores y otros reguladores, particularmente en el área audiovisual. Además, se está promoviendo el trabajo dentro de la Unión Europea y con instituciones internacionales como la OCDE, UIT, Red Internacional de la Competencia (ICN) y la Plataforma Europea de Reguladores del Audiovisual (EPRA).

Finalmente, en México el IFT fomenta la coordinación con otras instituciones tanto nacionales como internacionales, y lleva a cabo un análisis detallado de los sistemas de atención a usuarios para mejorar la calidad de los servicios regulatorios y de telecomunicaciones en el país.

Las iniciativas internacionales en la gestión de grupos de valor subrayan la importancia de la colaboración entre gobiernos, reguladores, la industria y los consumidores para mejorar la alfabetización mediática y promover políticas públicas inclusivas y eficaces. Países como el Reino Unido, Estados Unidos y Canadá han adoptado estrategias que fortalecen la participación ciudadana y facilitan un diálogo abierto entre las partes interesadas, asegurando la cohesión en la toma de decisiones regulatorias.

En este sentido, Colombia se suma a estos esfuerzos con su enfoque en la pedagogía y participación ciudadana, desarrollando programas que buscan empoderar a los ciudadanos mediante la alfabetización mediática, promoviendo su involucramiento activo en los procesos regulatorios y fomentando la transparencia en el ámbito de las telecomunicaciones y los medios audiovisuales. Esta iniciativa refleja la importancia de crear un entorno en el que los ciudadanos no solo comprendan las regulaciones, sino que también participen en su desarrollo y ejecución. Asimismo, la colaboración entre entidades y actores del sector seguirá siendo un factor clave en el desarrollo de una regulación colaborativa, lo cual permitirá una comprensión más profunda de las dinámicas del sector y, en consecuencia, regulaciones más efectivas.

3. Panorama económico del sector

I. Internacional

De acuerdo con el Reporte 2024 de Servicios de Telecomunicaciones de Statista³⁸, en 2023, los ingresos de los servicios de voz fija, Internet fijo, y servicios móviles de voz y datos alcanzaron 1,43 billones³⁹ de dólares⁴⁰, de los cuales el 71,4% se originó en la prestación de servicios de Internet (móvil 42,9% y fijo 28,6%), seguido de voz móvil (21,4%) y voz fija (7,1%). Para 2028, se espera que los ingresos por datos fijos y móviles hayan crecido 30%, en tanto, los servicios de voz (fija y móvil) presentarán una reducción de 25%.

En términos de accesos a Internet (fijo y móvil), 5,4 miles de millones de personas, equivalente al 67% de la población mundial, contaron con acceso a este servicio. Estas cifras representan un crecimiento

³⁸ Statista (2024) Digital & Trends. Statistics report on telecommunications services.

³⁹ Hace referencia a millón de millones.

⁴⁰ Dólares corrientes.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 19 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

frente a 2022 de 4,5% y de 3,5% respecto de 2021⁴¹, sin embargo, el cierre de la brecha digital aún es un reto a nivel mundial. Mientras en los países de bajos ingresos solo el 27% de la población está conectada a Internet, en los países de altos ingresos la penetración alcanza el 93%. Igualmente, en las zonas rurales el 50% de la población usa internet frente al 81% de las áreas urbanas. Adicionalmente, de forma reciente, las diferencias en la cobertura de redes 5G expresa una nueva dimensión de la brecha digital.

Discriminando por servicio, las conexiones a internet móvil alcanzaron una penetración equivalente a 87 por cada 100 habitantes, e internet fijo a 19 accesos por cada 100 personas. En tanto, la penetración de telefonía fija ha presentado una reducción sostenida desde 2005 al pasar de 20 suscriptores a 11 por cada 100 habitantes.

Aun cuando la penetración del internet móvil es mayor a la de internet fijo⁴², la ITU estimó que el tráfico cursado en este último representó el 83% del tráfico total en 2022. Normalizando por el número de accesos, en las Américas, se estima un tráfico de 341,8 gigabytes (GB) mensuales por acceso de internet fijo, frente a 7,7 GB por acceso de internet móvil.

En materia de servicios postales⁴³, los ingresos operacionales reales, expresados en dólares de paridad de compra, alcanzaron 530,32 mil millones en 2021 y se espera que alcance los USD 538,56 en 2025, impulsados por el crecimiento sostenido en paquetes y servicios logísticos que han sabido responder a las exigencias del comercio electrónico en materia de tiempos con la automatización de sus centros de distribución⁴⁴. En tanto, los ingresos por correo postal tradicional evidencian una tendencia decreciente desde 2005.

Por su parte, la Unión Postal Universal (UPU) señala que aun cuando los ingresos de los servicios financieros postales se han mantenido relativamente estables, los prestadores de estos servicios cuentan con la oportunidad de utilizar 681.000 oficinas postales en todo el mundo para ampliar el acceso a una gama más amplia de servicios financieros, lo que representa una importante oportunidad no sólo para diversificar flujos de ingresos, sino también contribuir en iniciativas de inclusión financiera de los países.

II. Colombia

⁴¹ ITU (2023) Measuring digital development Facts and Figures 2023. Disponible en <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures-for-sids>

⁴² La penetración por habitante es menor en los accesos de Internet fijo frente a internet móvil porque el primero es usado por los distintos integrantes de un mismo hogar.

⁴³ UPU (2023) State of the Postal Sector 2023. Disponible en https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/stateOfthePostalSector_En.pdf

⁴⁴ Statista (2022) Postal service market. A statista dossierplus on global postal services with country spotlights on the leading providers in germany, switzerland, and the U.S.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 20 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

De acuerdo con el Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023⁴⁵, los servicios de telecomunicaciones y servicios radiodifundidos acumularon un total de 27,1 billones de pesos⁴⁶ de ingresos y un crecimiento de 4,54% frente al año anterior, impulsados por el crecimiento de Internet (fijo y móvil) el cual representó el 61,8% de los ingresos. Los servicios de telefonía (fija y móvil) participaron con el 14,3%, la TV por suscripción con el 12,7% y los servicios radiodifundidos (TV y radiodifusión sonora) el 11,4%.

Frente a los servicios radiodifundidos (radio y televisión), en 2023 se evidenciaron reducciones en los ingresos reales cercanas al 8,5%. En televisión, las modalidades con mayor exposición a publicidad (televisión nacional privada, interés público en concesión y local con ánimo de lucro) redujeron los ingresos reales a tasas superiores al 17%.

Tabla 2. Ingresos de los servicios de telecomunicaciones 2022-2023
(en miles de millones de pesos constantes)

Servicio		2022	2023	Variación nominal		Variación real	
	Telefonía Fija	1.741,2	1.567,8	9,95%	↓	9,96%	↓
	Internet Fijo	6.635,3	7.113,3	7,22%	↑	7,2%	↑
	Telefonía móvil (Voz y SMS)	2.491,8	2.297,6	7,78%	↓	7,79%	↓
	Internet móvil	8.704,1	9.696,6	11,41%	↑	11,4%	↑
	TV abierta	2.315,8	2.109	1,75%	↑	8,93%	↓
	TV por suscripción	3.424,1	3.438,9	0,44%	↑	0,43%	↑
	Radio comercial	1.068	977	2,2%	↑	8,51%	↑
Total		25.932,3	27.108,3	4,54%	↑	3,11%	↑

Fuente: CRC (2024) Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023

La mayor tasa de penetración de los servicios móviles fue el servicio de telefonía móvil (167,3 accesos por cada 100 personas). En tanto, en lo servicios fijos, la mayor penetración la tuvo el Internet que alcanzó 50,3 accesos por cada 100 hogares. El servicio de telefonía fija evidencia una reducción en la penetración, en consonancia con la tendencia global.

⁴⁵ CRC (2024) Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal. Disponible en <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2023>

⁴⁶ Pesos constantes de 2023.

Tabla 3. Accesos y penetración de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles en 2023

					
	Internet móvil	Telefonía móvil	Internet fijo	Telefonía fija	TV por suscripción
Accesos (millones)	44,95	87,37	8,97	7,28	6,23
Variación (2022-2023)	12,1% 	8,1% 	0,6% 	3,6% 	1,6% 
Penetración	86,1 (Accesos/100 Personas)	167,3 (Accesos /100 Personas)	50,3 (Accesos /100 Hogares)	40,8 (Accesos /100 Hogares)	34,9% (Accesos /100 Hogares)

Fuente: CRC (2024) Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023.

En cuanto a los servicios postales, los ingresos crecieron en 2023 influenciados por el crecimiento de mensajería expresa y en particular por el crecimiento en los envíos individuales de paquetes. Por su parte, el servicio de correo continuo con la tendencia decreciente en ingresos evidenciada desde 2017. Respecto a giros postales, estos acumulan tres años consecutivos de reducción de ingresos.

**Tabla 4. Ingresos del sector postal según servicio
(miles de millones de pesos constantes)**

Servicio		2022	2023	Variación nominal		Variación real	
	Correo	114,5	84,53	17,72%		26,17%	
	Mensajería expresa	1.991,7	2.047,9	14,88%		2,82%	
	Giros postales	658,4	385,5	34,57%		41,45%	
Total		2.764,6	2.517,9	1,78%		8,92%	

Fuente: CRC (2024) Reporte de Industria de los Sectores TIC y Postal 2023.

En conclusión, el sector de telecomunicaciones a nivel global y en Colombia muestra una transición hacia los servicios de Internet (fijo y móvil), mientras que los ingresos por servicios de voz (fija⁴⁷ y móvil⁴⁸) y

⁴⁷ De acuerdo con CRC (2024). Evaluación Ex Post Segundo paquete de medidas de la Resolución CRC 5826 de 2019, la demanda de telefonía fija no está determinada únicamente por su precio, sino que está influenciada por factores externos como la fuerte sustitución con los servicios móviles (voz y datos) por su creciente penetración y ventajas de movilidad, como también, por el posicionamiento que se ha evidenciado de los servicios OTT en relación con los servicios de voz tradicional al contar con mayores funcionalidades y no tener costos asociados a su uso. Documento disponible en https://www.postdata.gov.co/sites/default/files/general/Evaluaci%C3%B3n%20ex%20post%20segundo%20paquete%20medidas%20Resoluci%C3%B3n%20CRC%205826%20de%202019_1.pdf

⁴⁸ La CRC en 2024, en el documento soporte del proyecto regulatorio «Revisión de los mercados minoristas de servicios móviles» señaló que:

postal (cartas, documentos⁴⁹) disminuyen. Esto se refleja en el crecimiento de ingresos provenientes de servicios de Internet móvil y fijo, que se espera continúen aumentando en los próximos años. Sin embargo, a pesar de los avances en conectividad, la brecha digital persiste, especialmente entre países de bajos y altos ingresos, así como entre áreas urbanas y rurales. Esta diferencia también se extiende al acceso y despliegue de redes 5G, lo que añade una nueva dimensión a los desafíos de la brecha digital.

En Colombia, los servicios de Internet representan la mayor fuente de ingresos en el sector TIC, con una penetración de telefonía móvil que supera el 100% de la población y un crecimiento moderado en el acceso a Internet fijo en hogares. Mientras tanto, los ingresos por TV por suscripción y telefonía fija muestran estancamiento o reducción, alineándose con una tendencia global de cambio en el consumo de medios. Por otro lado, el sector postal evoluciona hacia la mensajería expresa y la logística de paquetes, impulsado por el comercio electrónico, lo que resalta una oportunidad para diversificar servicios y contribuir a la inclusión financiera a través de la infraestructura postal.

4. Enfoque de desarrollo de la Agenda

La regulación transversal, se presenta como una herramienta clave para responder a la creciente interdependencia y dinamismo de los sectores de telecomunicaciones y servicios digitales. Este enfoque, que busca establecer marcos normativos aplicables a múltiples sectores, permite no solo la adaptación a entornos en constante cambio, sino también la creación de un terreno común para la interoperabilidad y la protección de los derechos de los usuarios.

En línea con esta perspectiva, los lineamientos de regulación ágil de la OCDE (2019)⁵⁰ aportan «un marco de principios flexible que permite la innovación sin dejar de lado la protección y el bienestar de los usuarios». Estos principios promueven un modelo adaptativo y menos rígido en el desarrollo de políticas públicas, lo cual es particularmente relevante en sectores sujetos a rápida obsolescencia de tecnologías. La OCDE enfatiza la necesidad de implementar *sandboxes* regulatorios y desarrollar normativas iterativas que permitan evaluar, ajustar y, de ser necesario, corregir las políticas aplicadas en entornos reales, para establecer un enfoque de anticipación frente a desafíos y cambios, favoreciendo la experimentación responsable en las primeras etapas del ciclo regulatorio.

«(...) [las] cifras indican de manera preliminar que el mercado relevante minorista “Voz Saliente Móvil” está en una etapa de marchitamiento, dada su disminución en términos de accesos e ingresos y la baja oferta de planes y paquetes del servicio individual de telefonía móvil. (...) de acuerdo con la información con la que cuenta la CRC a la fecha de realización de este estudio, se espera que los accesos que aún conforman el mercado de “Voz Saliente Móvil” migren hacia otros mercados (Servicios móviles o Internet móvil) de manera progresiva en la medida en que el dispositivo de acceso se los permita y exista cobertura 4G o 5G en su ubicación». Disponible en <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-2-3/Propuestas/Documento-Soporte-2000-38-2-3.pdf>

⁴⁹ En el marco del proyecto «Análisis del mercado de envíos masivos», la CRC en 2022 señaló que «Las nuevas alternativas de comunicación (correo electrónico, redes sociales, etc.) han entrado a disputar buena parte del mercado que atienden los servicios postales. En consecuencia, el sector se ha visto abocado a redoblar sus esfuerzos en innovación para adaptarse a un entorno de mayor conectividad global por medios digitales». Documento soporte disponible en https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-59-7/Propuestas/documento_soporte_envios_masivos_-_v_publicacion.pdf

⁵⁰ OECD. (2019). *Agile regulatory governance to harness innovation*. OECD Publishing. Recuperado de <https://legalinstruments.oecd.org/public/doc/669/9110a3d9-3bab-48ca-9f1f-4ab6f2201ad9.pdf>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 23 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Además, la experimentación regulatoria (*regulatory experimentation – RE*), promovida por la OCDE, contribuye a fortalecer la efectividad de políticas y regulaciones en entornos dominados por la innovación. La OCDE⁵¹ señala que la RE facilita la creación de marcos de gobernanza adaptables y basados en evidencia, promoviendo la cooperación institucional a nivel nacional e internacional. Sin embargo, su implementación debe ser cuidadosamente planificada y evaluada, considerando recursos, factibilidad y los posibles efectos de la economía política.

A continuación, se presenta un análisis PEST⁵² que integra los factores Políticos⁵³ (contextos regulatorios identificados en el capítulo dos), Económicos (capítulo 3), Sociales (capítulo 3) y Tecnológicos (capítulo 2) que ejercen influencia en el desarrollo de la propuesta borrador de Agenda Regulatoria 2025-2026.

Factores políticos:

- **Actualización del Reglamento de Radiocomunicaciones:** La Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR) 2023, organizada por la UIT, identificó nuevas bandas para la operación de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT) y planteó la necesidad de estudios para el uso de nuevas bandas con miras al desarrollo de la tecnología 6G.
- **Reglamentación ágil y fomento de la innovación:** Se resaltó la **importancia** de aplicar una reglamentación ágil ante la constante evolución tecnológica, promoviendo la innovación a través de herramientas como los *sandbox* regulatorios.
- **Políticas de gobernanza de datos y transformación digital:** La necesidad de desarrollar políticas apropiadas de gobernanza de datos fue subrayada como esencial para la transformación digital.
- **Protección del consumidor y redes:** Adopción de marcos regulatorios en materia de seguridad digital, responsabilidad frente a contenidos en servicios digitales y protección de población vulnerable

Factores económicos:

- **Relevancia económica de los servicios:** A nivel mundial y nacional, en 2023, los ingresos de Internet fijo y móvil determinaron la dinámica y magnitud global de los servicios de telecomunicaciones.
- **Transformación del sector postal:** Se evidencia una reducción sostenida en los envíos de cartas y documentos, en tanto los envíos individuales de paquetes son el agente dinamizador del sector en conjunción con el comercio electrónico.

⁵¹ OECD. (2024). *Regulatory Experimentation: Moving ahead on the Agile Regulatory Governance Agenda*. OECD Public Governance Policy Papers. Recuperado de https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/04/regulatory-experimentation_fc84553c/f193910c-en.pdf

⁵² El análisis PEST es una herramienta útil para identificar los factores externos clave (políticos, económicos, sociales y tecnológicos) que pueden afectar a una organización, sus proyectos y/o su estrategia. El resultado es una comprensión del panorama general que rodea a la empresa. https://www.tuzzit.com/en/canvas/PEST_analysis

⁵³ Para efectos de este análisis, integra la regulación comparada del capítulo 2.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 24 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Factores sociales:

- **Persistencia de la brecha digital:** Aunque el 67% de la población mundial está conectada a Internet, solo el 27% en países de bajos ingresos tiene acceso, evidenciando la necesidad de esfuerzos adicionales para cerrar la brecha digital.
- **Penetración de servicios en Colombia:** La penetración de Internet móvil en Colombia alcanzó 86,1 accesos por cada 100 personas, mientras que Internet fijo llegó a 50,3 accesos por cada 100 hogares, indicando avances, pero también áreas de mejora.
- **Empoderamiento y protección de usuarios:** La alfabetización mediática y el empoderamiento de los usuarios en el entorno digital son fundamentales para garantizar que puedan tomar decisiones informadas y seguras sobre los servicios que utilizan.

Factores tecnológicos:

- **Avances en tecnologías emergentes:** El desarrollo y adopción de tecnologías como Inteligencia Artificial (IA), Internet de las Cosas (IoT), *Machine Learning* (ML), *Blockchain*, y la evolución hacia redes 5G y 6G, están transformando el sector y presentan nuevos desafíos y oportunidades regulatorias.
- **Integración de redes satelitales y terrestres:** La exploración de opciones de comunicación directa entre dispositivos móviles y sistemas satelitales busca ampliar la cobertura móvil y mejorar la conectividad en zonas remotas.
- **Servicios digitales:** El análisis del impacto y la influencia de los servicios digitales, en particular de las plataformas en línea, es importante para identificar los desafíos y retos en materia de del regulador.
- **Necesidad de marcos regulatorios innovadores:** La implementación de marcos regulatorios que promuevan la innovación tecnológica, como los *sandbox* regulatorios, es esencial para adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos y fomentar un entorno propicio para nuevas tecnologías y modelos de negocio.

La propuesta borrador de Agenda Regulatoria CRC 2025-2026 articula los principios de regulación transversal, las temáticas internacionales descritas en el Capítulo 2 y los pilares estratégicos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). De esta forma se refuerzan las áreas clave de acción que consolidan el papel de la CRC como promotora de la competencia, facilitadora de la innovación, defensora de los derechos de los usuarios y dinamizadora de un entorno regulatorio participativo y colaborativo, adaptado a los desafíos actuales del sector y en sintonía con las mejores prácticas internacionales.

Así las cosas, los pilares que corresponden a los definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025⁵⁴, y los enfoques definidos para la propuesta de Agenda que se alinean con los objetivos de

⁵⁴ CRC Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025, disponible en: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/Transparencia/planes_institucionales/PLAN_ESTRAT%C3%89GICO_CRC_2022.pdf

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 25 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

promoción de la competencia, innovación y bienestar ciudadano que caracterizan la estrategia regulatoria de la CRC, se describen a continuación:

I. Mercados y competencia

Enfoque: Promover la competencia e inversión en los mercados de telecomunicaciones, postal y contenidos audiovisuales bajo principios de mejora regulatoria. Este enfoque busca que los mercados operen de manera competitiva y abierta, incentivando la inversión en infraestructura y servicios, con un marco regulatorio que favorezca tanto a los grandes actores como a los pequeños operadores. Busca equilibrar las condiciones para garantizar la libre competencia, la mejora en la calidad de los servicios y la eficiencia en la prestación de estos.

II. Innovación y mejora regulatoria

Enfoque: Fomentar el conocimiento del entorno digital y la apropiación de los pilares de política de mejora regulatoria. Este enfoque prioriza la modernización de la regulación para responder a los desafíos del entorno digital mediante el desarrollo de estudios, análisis y propuestas orientadas a la exploración de modelos regulatorios flexibles e innovadores. Se busca crear espacios para la experimentación regulatoria, permitiendo que los operadores y proveedores puedan probar respuestas a sus necesidades en un entorno flexible. Asimismo, se promoverá la implementación de políticas que fomenten la adopción de soluciones que mejoren la prestación de servicios, facilitando un entorno más dinámico y adaptable a las transformaciones del sector.

III. Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias

Enfoque: Promover el pluralismo e imparcialidad informativa, así como desarrollar mecanismos y disponer herramientas que permitan a los usuarios y audiencias el ejercicio de sus derechos. Este enfoque está orientado de un lado a proteger y promover los derechos de los usuarios y audiencias, procurando el acceso a una información plural y veraz. De otro lado, nuevas acciones se enfocarán en ofrecer herramientas que permitan a los usuarios ejercer sus derechos de manera más efectiva, así como promover la transparencia y la equidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones y contenidos audiovisuales.

IV. Gestión grupos de valor

Enfoque: Diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la comunicación, interlocución y participación de los grupos de valor con la CRC. Este enfoque está destinado a mejorar la interacción entre la CRC y sus grupos de interés (usuarios, operadores, asociaciones, entre otros), creando espacios más inclusivos y participativos para la discusión de regulaciones. Se fortalecerán los mecanismos de consulta pública y diálogo, asegurando que las decisiones regulatorias solucionen los problemas de los grupos de valor.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 26 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

V. Fortalecimiento institucional

Enfoque: Fortalecer el desarrollo del talento humano, la estrategia de transformación digital y la mejora continua de los procesos de la CRC. Bajo este enfoque, la CRC se centrará en optimizar su capacidad operativa mediante la capacitación constante de su personal y la implementación de procesos digitales avanzados. Se busca fortalecer la modernización integral de la institución para responder mejor a los retos del sector en evolución, asegurando que la CRC sea una entidad eficiente, moderna y alineada con las mejores prácticas internacionales.

Así, la propuesta borrador de Agenda Regulatoria CRC 2025 - 2026 representa un compromiso sólido con la modernización y adaptación del entorno regulatorio, alineándose tanto con los principios internacionales, los objetivos estratégicos de la entidad, y los temas identificados por los diferentes agentes del sector en las 11 mesas realizadas (la desagregación de la información de las mesas se encuentra en el **(Anexo 1)**).

A través de enfoques que promueven la competencia, la innovación y la protección de los derechos de los usuarios, la CRC reafirma su papel como catalizadora de un ecosistema digital que responde a las necesidades de todos los actores del sector, de tal manera que el mensaje distintivo de la agenda corresponde a:

«Innovando en la regulación para impulsar un ecosistema digital seguro y competitivo que maximice el bienestar de los usuarios y audiencias».

Es así como las actividades, estudios y proyectos descritos en el capítulo 5 son el vehículo a través del cual se reconocen y atienden los desafíos (seguridad, protección del consumidor, usos de la IA, consumo crítico de contenidos) y oportunidades de los servicios digitales (plataformas OTT, impactos de servicios digitales). Igualmente, se promueve la competencia e inversión, tanto en los servicios de mayor crecimiento como lo son el Internet fijo y móvil, como en servicios que enfrentan cambios en sus mercados por transformación digital como la televisión y radiodifusión. Y finalmente, se integra la protección, empoderamiento y defensa de las audiencias en esquemas de diálogo horizontal.

5. Iniciativas Propuesta Borrador Agenda Regulatoria 2025-2026

La propuesta borrador de Agenda Regulatoria 2025-2026, presentada para conocimiento de los interesados, se compone de treinta y dos actividades, entre proyectos regulatorios, estudios y actividades continuas, agrupadas en cinco pilares estratégicos: 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**.

El alcance de los proyectos que conforman esta propuesta de borrador responde a las necesidades planteadas por los sectores y la ciudadanía en materia de usuarios, audiencias, competencia, innovación, pluralismo informativo, calidad y promoción de la inversión.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 27 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5.1. Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias

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

Actualmente la ingeniería social es un fenómeno en crecimiento que no solo pone en riesgo la seguridad individual de los usuarios, sino también la confianza en el entorno digital. A través de tácticas, los atacantes logran engañar a los usuarios para que revelen información confidencial. En un mundo cada vez más conectado, donde la información fluye rápidamente y las interacciones en línea son comunes, es crucial desarrollar estrategias efectivas que mitiguen el riesgo de estos ataques y protejan a los usuarios de estas tácticas manipulativas.

Según el informe publicado por la empresa Proofpoint⁵⁵, para 2023 entre las formas más comunes de ataque reportadas se encuentra el *phishing*⁵⁶ y el *smishing*⁵⁷ con una prevalencia del 76% y 75% respectivamente. Las cifras reportadas, frente a 2022, indican que las amenazas continúan siendo significativas y variadas y resaltan la necesidad de una vigilancia constante y de la implementación de medidas de seguridad adecuadas para proteger tanto a los usuarios como a las organizaciones de un entorno de amenazas en constante cambio.

Adicionalmente, el informe de tendencias de actividad de Phishing publicado por el consorcio internacional *Anti-Phishing Working Group (APWG)*⁵⁸, el cual incluye entre sus miembros empresas referentes a nivel mundial en materia de ciberseguridad, resaltó que para el segundo trimestre de 2024 se observaron 877.536 ataques de phishing. Si bien, el número de ataques reportados presenta un comportamiento constante respecto al primer trimestre de 2024, el Phishing a través de llamadas telefónicas (*Vishing*) y mensajería de texto (*Smishing*) es cada vez más frecuente.

En línea con lo anterior, el acceso a datos personales a través de ataques de *smishing* es un problema que aumenta con el uso de teléfonos móviles por parte de los usuarios. Según cifras publicadas a nivel mundial por la empresa *Lookout*⁵⁹, se ha registrado un aumento sustancial del 40,4% en los intentos de phishing en dispositivos móviles y en ataques web dirigidos principalmente a organizaciones empresariales durante el segundo trimestre de 2024.

En América Latina la situación no es diferente. Según el informe anual de amenazas de Kaspersky se reveló que para 2024 hubo un aumento significativo en intentos de estafas a través de mensajes de texto

⁵⁵ Proofpoint (2024) State of the Phish Report. Risky actions, real-world threats and user resilience in an age of human-centric cybersecurity.

⁵⁶ *Phishing* es el envío de comunicaciones fraudulentas que simulan provenir de fuentes legítimas, con el fin de robar dinero, acceder a datos sensibles o instalar malware en los dispositivos de las víctimas. Cisco. (2023.). *What is phishing?* Cisco. Recuperado de <https://www.cisco.com>

⁵⁷ SMS con enlaces maliciosos o números de teléfono falsos que redirigen a sitios fraudulentos, haciéndose pasar por bancos, empresas de telecomunicaciones o entidades del gobierno.

⁵⁸ APWG (2024) Phishing Activity Trends Report. Disponible en <https://apwg.org/trendsreports/>

⁵⁹ El informe puede ser consultado en <https://www.lookout.com/threat-intelligence/report/q2-2024-mobile-landscape-threat-report>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 28 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

en dispositivos móviles. Entre los países más afectados se destacan Brasil, México, Colombia y Ecuador, donde estos ataques han cobrado una especial relevancia, afectando tanto a usuarios individuales como a organizaciones.

Adicionalmente, otro de los métodos utilizado por los ciberdelincuentes para llevar a cabo suplantación de identidad ante operadores móviles es el *Sim Swapping*⁶⁰. Según un informe de Asobancaria⁶¹, en Colombia, entre los años 2020 y 2022 se reportaron 47,000 denuncias por hurto a través de medios informáticos, siendo el *Sim Swapping* una de las principales modalidades empleadas para cometer estos hurtos.

Por su parte, esta Comisión ha identificado prácticas indebidas relativas con algunos recursos asignados, como son los códigos cortos para el envío de SMS por parte de algunos proveedores de contenidos y aplicaciones. De esta manera, mientras durante en 2023 se recuperaron diez (10) códigos, hasta septiembre de 2024 esta cifra ascendió a ochenta (80), con otros casos que se encuentran dentro de actuaciones administrativas en las que se determinará si hay lugar o no a su recuperación.

Así, con esta iniciativa se analizarán las medidas que deben ser adoptadas por los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos, asignatarios de códigos cortos, para la prevención de fraudes. Se revisará la pertinencia de definir obligaciones adicionales a los agentes que participan en la provisión de contenido y aplicaciones en las redes de servicios móviles a través de SMS y los requisitos para la asignación y recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS.

En este sentido, el proyecto regulatorio incluirá en su análisis una revisión de los procedimientos establecidos por parte de los operadores según la obligación de implementar y dar seguimiento a los mecanismos de prevención de fraudes al interior de sus redes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.10.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior, tendría como objetivo principal identificar alternativas que permitan fortalecer los procedimientos de verificación en la prevención de fraudes, como es el caso del *Sim Swapping*.

Se estima que este proyecto regulatorio inicie en el primer trimestre de 2025 y que la propuesta regulatoria sea publicada en el tercer trimestre de 2025 y la decisión regulatoria se tome en el primer trimestre de 2026.

⁶⁰ Según la CISA (Cybersecurity & Infrastructure Security Agency) es una forma de ingeniería social en la que los ciberdelincuentes convencen a los proveedores de servicios móviles para transferir el control del número de teléfono del usuario a una tarjeta SIM controlada por el ciberdelincuente, lo que permite obtener control sobre el teléfono del usuario.

⁶¹ El informe puede ser consultado en https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/02/Documento_SimCard_V21022023.pdf

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 29 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

Como resultado de la consulta realizada en el marco del proyecto «Simplificación del marco regulatorio 2024», los Talleres de Aulas de Innovación CRC realizados en el 2024 en 7 ciudades⁶², la clasificación de las PQRs que son atendidas en la CRC y las mesas adelantas durante el proceso de construcción de la Agenda Regulatoria 2025 – 2026, se identificaron algunas temáticas que hacen parte del Régimen de Protección de Usuarios (RPU) y las cuales serán revisadas durante la vigencia 2025 – 2026.

Entre las temáticas a abordar, se identificaron: proceso y causas para la terminación del contrato en todos los servicios, medios digitales para la entrega de información a los usuarios, información de la factura, compensación de los servicios, fecha de inicio de la prestación del servicio luego de la suscripción del contrato, entre otros. Temas que tendrán un proceso de revisión durante el 2025 a fin de garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias

Se plantea iniciar el proyecto en el tercer trimestre de 2025 y publicar propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2026 y la decisión regulatoria se tome en el tercer trimestre de 2026.

5.1.3. [ESTUDIO EN CURSO] Estudio de infancia y medios audiovisuales 2024

En 2024 se actualizó la información sobre las audiencias infantiles y adolescentes, como insumo fundamental para la labor regulatoria y las decisiones sectoriales. Así como también, para profundizar en: (i) actividades pedagógicas de cara al sector, (ii) la protección de los derechos de los televidentes, y (iii) las actividades de vigilancia y control a cargo de la Sesión de Contenidos Audiovisuales.

En el primer trimestre de 2025 se publicarán los resultados del estudio.

5.1.4. [ACTIVIDAD CONTINUA] Estrategia de mediación audiovisual

En 2025 se realizará la difusión de la campaña informativa y pedagógica de alcance nacional y segmentación regional, enfocada en medios de comunicación audiovisual y redes sociales y sus audiencias, para promover, entre otros aspectos, la apropiada mediación parental ante el consumo de contenidos por parte de niños, niñas y adolescentes; la accesibilidad a la televisión; la mejor representación de los grupos poblacionales en las pantallas, la perspectiva de género y el empoderamiento ciudadano frente a la desinformación.

La campaña surgida de esta iniciativa iniciará la difusión en el primer trimestre de 2025.

⁶² Florencia (15 de agosto), Pasto (22 de agosto), Villavicencio (29 de agosto), Valledupar (19 de septiembre), Armenia (26 de septiembre), Tunja (16 de octubre) y Bogotá (30 de octubre)

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 30 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

Mediante el proyecto regulatorio denominado «Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones»⁶³, que culminó con la expedición de la Resolución CRC 6890 de 2022, esta Comisión realizó la revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones tanto fijos como móviles en Colombia. Además, identificó la necesidad de desarrollar una nueva iniciativa que involucrara los siguientes enfoques: i) Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles; ii) Análisis de la pertinencia del diseño, entrega y ejecución de planes de mejora asociados al cumplimiento de valores objetivo; y, iii) Análisis de las metodologías de medición que se pueden aplicar para los indicadores de servicios de datos fijos.

En desarrollo de dicho proyecto, el 21 de junio de 2024 se publicó el documento de formulación del problema⁶⁴, y el cuatro de octubre se publicó el documento de alternativas regulatorias⁶⁵. En este último documento se identificaron las alternativas para abordar las siguientes temáticas:

- Definición del ámbito geográfico de medición y cálculo del indicador de disponibilidad.
- Situación que genera la presentación de los planes de mejora cuando no se alcance el indicador de disponibilidad.
- Actualización de las condiciones para la presentación de los planes de mejora correspondientes a la disponibilidad del servicio.
- Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de afectaciones de los servicios de voz y datos móviles.
- Actualización de las condiciones para la presentación de planes de mejora derivados de la superación de los valores objetivo de los indicadores de calidad de datos móviles 4G.
- Incluir la medición y reporte de los indicadores de datos móviles para la tecnología 5G.

Adicional a identificar las alternativas de cada una de las temáticas citadas, se indicó que en el proyecto se definirá el desarrollo de campañas de difusión respecto a la medición de datos fijos y se revisará la regulación actual frente a la obligación de los puntos de atención a los usuarios en la isla de Providencia⁶⁶.

De conformidad con lo establecido en la Agenda Regulatoria 2024-2025, se estima que la propuesta regulatoria se publique en el cuarto trimestre de 2024 y la decisión regulatoria se tome en el segundo trimestre de 2025.

⁶³ Los documentos del proyecto regulatorio se encuentran disponibles en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-1>

⁶⁴ El documento se encuentra disponible en <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-21/Propuestas/documento-formulacion-problema-revision-integral-indicadores-disponibilidad-elementos-redes-acceso-fijas-moviles-planes-mejora-calidad-servicios-metodologias-medicion-servicios-datos-fijos.pdf>

⁶⁵ El documento se encuentra disponible en https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-21/Propuestas/documento-alternativas_regulatorias-revision-indicadores-disponibilidad-planes-mejora.pdf

⁶⁶ En el marco del cumplimiento de la sentencia T-333 de 2022

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 31 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5.1.6. [ACTIVIDAD CONTINUA] Medición de calidad de los servicios de Telecomunicaciones.

La CRC ha formulado estrategias regulatorias para maximizar el bienestar social, específicamente, para velar por la protección de los derechos de los usuarios en aspectos tales como la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Dentro de estas estrategias, la CRC adelantará durante el 2025 las mediciones para determinar el nivel de calidad de los servicios de telecomunicaciones de voz y datos fijos y móviles, desde dos perspectivas: i) objetiva, a través de la medición de calidad de la experiencia del usuario (QoE)⁶⁷, con indicadores y métricas objetivas y cuantitativas; y ii) subjetiva, medida con encuestas realizadas a los usuarios de los servicios, respecto de sus percepciones y expectativas.

Lo anterior con el fin de entregar información relevante, objetiva y oportuna sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones a los diferentes agentes, de modo que se fomente la toma de decisiones basadas en evidencia. Las diferentes publicaciones realizadas pueden ser consultadas en la plataforma de datos de la CRC, Postdata (www.postdata.gov.co), y seguirán estando disponibles para consulta de todos los agentes interesados y grupos de valor del sector en la medida que esta actividad genere nuevos productos de información⁶⁸.

En este sentido, para la medición objetiva, se plantea la publicación de dos (2) reportes, en el segundo y cuarto trimestre de 2025. En cuanto a la medición subjetiva, en el segundo trimestre de 2025 se realizará la publicación de los resultados de la medición realizada en el año 2024. Asimismo, durante el segundo semestre del año 2025 se iniciará la medición correspondiente al año 2025.

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

Dentro de la modificación de la Agenda Regulatoria 2024-2025, la CRC incluyó el proyecto regulatorio «Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes»⁶⁹. Lo anterior

⁶⁷ QoE o calidad de la experiencia por las siglas en inglés de Quality of Experience.

⁶⁸ En 2024 la CRC publicó en Postdata las mediciones de calidad objetiva y subjetiva, la cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:

Objetiva: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-011-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-movil>, <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-006-mediciones-de-calidad-desde-experiencia-del-usuario-servicio-fijo>

Subjetiva: <https://www.postdata.gov.co/story/medicion-de-percepcion-de-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones-2023>

⁶⁹ El documento puede ser consultado en <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/modificacion-agenda-regulatoria-crc-2024-2025>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 32 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 2326 de 2023⁷⁰, y al Proyecto de Ley Estatutaria No. 285 (Senado) y 266 (Cámara)⁷¹ que está en revisión previa de la Corte Constitucional⁷².

Por su parte, el artículo 25 de la Ley 2326 de 2023, estableció que el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Justicia y del Derecho debe reglamentar el funcionamiento y operatividad de la Alerta Rosa y el Comité de Coordinación en un término de seis (6) meses posteriores a la entrada en vigor de la Ley. El Comité de Coordinación de la Alerta Rosa, conformado por 17 instituciones entre las que se encuentra la CRC, es el encargado de planificar, coordinar, impulsar, ejecutar y evaluar las acciones dirigidas a la prevención, búsqueda, localización, ubicación y protección inmediata de las niñas, niños, adolescentes y mujeres desaparecidas

En relación con el proyecto de Ley Estatutaria, el artículo 14 asigna en cabeza del MinTIC y en coordinación con la CRC la reglamentación de lo necesario para dar aplicación de la Ley en un término de seis (6) meses.

Por todo lo anterior, esta entidad considera pertinente estimar la fecha de la publicación de la propuesta regulatoria para el segundo trimestre del 2025 y la decisión final para el tercer trimestre del mismo año.

5.1.8. [PROYECTO EN CURSO] Medidas para la garantía del Pluralismo Informativo en la televisión y los contenidos audiovisuales en Colombia.

Como parte del desarrollo de la hoja de ruta definida en el proyecto denominado Compilación y Simplificación Normativa en materia de Contenidos Audiovisuales, concluido en 2021, la Comisión llevará a cabo el proyecto de revisión y actualización normativa de las medidas asociadas al pluralismo informativo, establecidas en el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016. Del mencionado título se revisará la actualización normativa de las medidas que buscan garantizar el pluralismo informativo (capítulo I), las reglas para evitar las prácticas monopolísticas en la transmisión de eventos de interés general (capítulo IV) y las normas sobre prohibiciones para aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes y las audiencias (capítulo V).

El proyecto iniciará en el último trimestre de 2024, con las siguientes actividades: i) revisión internacional de definiciones regulatorias de pluralismo informativo y de la forma como estas son instrumentalizadas en las regulaciones de diferentes países; y ii) consulta sectorial y ciudadana sobre los principales aspectos

⁷⁰ Por medio de la cual se adopta la alerta rosa y otras medidas de prevención, protección y reparación para las niñas, niños, jóvenes, adolescentes y mujeres víctimas de desaparición.

⁷¹ Por medio de la cual se crea y se reglamenta Alerta Colombia Ley Sara Sofia y se dictan otras disposiciones

⁷² Al ser un Proyecto de Ley Estatutaria, el artículo 39 del Decreto 2067 de 1991 dispone la revisión previa de la Corte Constitucional. Así las cosas, el presidente del Congreso remitió copia del expediente en comunicación SLE-881-2024 del 18 de octubre de 2024, el cual fue recibido por la Corte Constitucional el 21 de octubre. Considerando los tiempos de revisión del procedimiento ordinario, aunado a la vacancia judicial, se estima contar con un pronunciamiento de la Honorable Corte dentro del primer trimestre de 2025. Posteriormente, y dependiendo del sentido del fallo, procederá la sanción presidencial sin ajustes, la objeción por inconveniencia o el procedimiento aplicable a inconstitucionalidad parcial o total.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 33 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

que deberán ser atendidos en este proyecto, y los cuales abarquen todas las tecnologías de transmisión de la señal de televisión (artículo 19 de la Ley 182), de acuerdo con el ámbito de las competencias a cargo de la CRC. Con base en estos dos insumos y el análisis interno, se realizará una priorización de temas y líneas de trabajo a ser incluidos en las fases centrales del proyecto regulatorio.

Con base en el análisis de estos dos insumos, se realizará una priorización de temas y líneas de trabajo a ser incluidos en las fases centrales del proyecto regulatorio, bajo la metodología de análisis de impacto normativo (AIN), que pueda conducir a la adopción de medidas regulatorias o no regulatorias, así como a la generación de un catálogo de prohibiciones para aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo y de indicadores para la evaluación del pluralismo informativo.

Los insumos permitirán publicar la propuesta regulatoria en el cuarto trimestre de 2025 y la decisión regulatoria en el primer trimestre de 2026.

5.1.9. [ACTIVIDAD CONTINUA] Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación

En aras de cumplir los mandatos dados por la Ley a la CRC de «garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa» y «promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente», esta iniciativa se proyecta como un conjunto integral de actividades pedagógicas, informativas y de articulación interinstitucional. Se desarrollará en torno a las siguientes líneas:

- **Pluralismo político, desinformación y polarización:** Se buscará promover el acceso a información plural y veraz, abordando los desafíos de la desinformación y la polarización desde los contenidos audiovisuales, incluyendo la generación de una guía interinstitucional de buenas prácticas contra la desinformación en tiempos electorales.
- **Género y diversidad:** Se buscará fortalecer la representación equitativa e inclusiva en los medios, mediante documentos, eventos y talleres que promuevan la generación contenidos que reflejen y respeten la diversidad de género y la multiplicidad de identidades presentes en la sociedad.
- **Entornos audiovisuales seguros:** Con un enfoque en la protección de los televidentes, especialmente de niños, niñas y adolescentes, se implementarán actividades con entidades y otros grupos de valor, orientadas a promover la seguridad y el consumo responsable de contenidos audiovisuales, así como la generación de entornos libres contenidos inapropiados y ricos en oferta apta para esta población.

Estas actividades se realizarán entre el segundo trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026.

5.2. Mercados y Competencia

5.2.1. [PROYECTO NUEVO] *Roaming* Internacional con Chile.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 34 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

A raíz de los compromisos adquiridos por la X Reunión de la Comisión Administradora del Acuerdo de Libre Comercio (CLC)⁷³ suscrito entre Colombia y la República de Chile⁷⁴, la CLC profirió la Decisión No. 23 del 22 de octubre de 2024 que ordena a la CRC coordinar con la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL) lo necesario para la adopción simultánea y armónica de las medidas regulatorias tendientes a cumplir con el compromiso de un acuerdo bilateral en materia de *roaming* internacional para los usuarios que viajen entre ambos países.

La citada decisión determinó un plazo de (12) doce meses, contados desde su firma, para que cada una de las partes del acuerdo comercial adopte los ajustes normativos a su respectivo ordenamiento jurídico para el cumplimiento de dicho compromiso.

Dentro del mencionado plazo, y tan pronto como sea reglamentada la mencionada decisión por parte del Gobierno Nacional, la CRC en el marco de sus funciones deberá dar inicio al proceso regulatorio para el cumplimiento e implementación del compromiso allí adoptado, lo que incluye la etapa de publicidad y consulta necesaria para surtir el proceso de discusión con la industria (segundo trimestre de 2025) previo a la adopción de una decisión definitiva (cuarto trimestre de 2025).

Con esta iniciativa se espera brindar beneficios tangibles a los usuarios de servicios móviles de Colombia que transitoriamente visiten Chile y del mismo modo a los usuarios de servicios móviles de Chile cuando visiten Colombia, y de esta manera fortalecer la integración entre ambos países.

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

En materia del pago oportuno de servicios, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece en el artículo 2.1.12.1. que: «El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido. Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo».

Como parte de sus obligaciones de monitoreo de los mercados, la CRC, mediante requerimiento con código interno 2024-030 de julio del año en curso solicitó a los operadores de servicios fijos y móviles de telecomunicaciones información relacionada con las características, costos y el cobro a los usuarios finales por la reconexión de servicios por falta de pago oportuno por parte del usuario, en el marco de lo previsto en la regulación general.

⁷³ «Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y la República de Chile - Protocolo Adicional al Acuerdo de Complementación Económica para el Establecimiento de un Espacio Económico Ampliado entre Colombia y Chile (ACE 24) del 6 de diciembre de 1993»

⁷⁴ Aprobado mediante la Ley 1189 de 2008 y promulgado a través del Decreto 2142 de 2009.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 35 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

A partir del análisis de la información recibida, la Comisión constató preliminarmente que existe una amplia variedad de tarifas, actividades y costos que los operadores atribuyen a la operación de suspensión y reconexión de servicios.

Con el fin de garantizar la protección de los usuarios y revisar la efectividad de la regulación vigente en esta materia, se estudiará, durante 2025, el desenvolvimiento de las actividades asociadas a la suspensión y reconexión de servicios de telecomunicaciones. Además, se evaluará si la práctica vigente relacionada con el cobro de dichas actividades se encuentra orientada por el criterio de costos eficientes o si el comportamiento evidenciado se asocia a problemas de competencia o potenciales fallas de mercado.

Se espera que con los insumos que se obtengan a partir de dichos análisis, la CRC pueda establecer la pertinencia de establecer medidas regulatorias que eliminen costos injustificados para los usuarios, en caso de que estos sean identificados, o que brinden mayor transparencia en la estructura de costos relacionados con la reconexión de servicios por falta de pago.

Así las cosas, la publicación de estos análisis y, eventualmente, de una propuesta regulatoria asociada a la materia, está prevista para el tercer trimestre, con miras a adoptar una decisión en el cuarto trimestre de 2025⁷⁵.

5.2.3. [PROYECTO EN CURSO] Análisis de mercados de televisión.

La CRC se encuentra desarrollando el estudio denominado «Análisis de los mercados de televisión», el cual tiene como objetivo general el análisis de competencia de los mercados relevantes minoristas y mayoristas de televisión, así como la revisión del marco normativo vigente con el fin de determinar potenciales barreras y oportunidades para promover la competencia en dichos mercados.

Para el efecto, la Comisión definió que el estudio se adelantaría en dos etapas consecutivas de la siguiente manera: en la primera, se desarrollaría la definición de nuevos mercados relevantes relacionados con el servicio de televisión, la cual arrojó como resultado la expedición de la Resolución CRC 7422 del 14 de junio de 2024⁷⁶

Por su parte, en la segunda fase, siguiendo los lineamientos metodológicos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016 referentes a las definiciones de mercado y análisis de competencia, se desarrollarán, según su pertinencia los análisis de competencia de los mercados relacionados con el servicio de televisión, que permitan identificar si existen potenciales problemas de competencia en los mercados relevantes minoristas y, en caso afirmativo, determinar si estas fallas de mercado se relacionan con problemas de competencia en los mercados mayoristas de los servicios de televisión. Lo anterior, a

⁷⁵ En aspectos de orden legislativo relacionados con esta iniciativa es pertinente resaltar que en la actualidad se encuentra en curso en el Congreso de la República el trámite del Proyecto de Ley 219 de 2024 (Senado) "Por medio del cual se establecen medidas de protección al usuario en los procesos de reconexión de servicios de telefonía VoIP, móvil y fija, internet y televisión".

⁷⁶ «Por la cual se adicionan algunos mercados relevantes de televisión al Anexo 3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones». En ese acto administrativo, la CRC modificó el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece los criterios para determinar mercados relevantes susceptibles de regulación *Ex ante*.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 36 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

su vez, permitirá determinar las barreras y oportunidades que se presenten en ambos segmentos, por lo que, en caso de ser pertinente, se propondrían medidas para promover la libre y leal competencia.

En el desarrollo de esta metodología, la Comisión, en articulación interinstitucional con otras entidades, ha adelantado requerimientos de información a diversos agentes que participan en el entorno sectorial, con el fin de contar con los insumos necesarios para hacer un análisis integral y completo.

De esta manera, se tiene previsto que, en el primer trimestre de 2025 se publiquen los resultados de los análisis de competencia que efectúe esta Comisión y que determinarán la necesidad de iniciar un proyecto regulatorio en caso de evidenciar la existencia de mercados susceptibles de regulación ex ante.

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

En marzo de 2024 y junio de 2024 la CRC dispuso documentos de consulta a los agentes que permitió establecer la necesidad de adecuar la regulación general a la realidad y perspectivas del mercado de servicios de voz soportados en redes fijas; la pertinencia de una actualización de los valores mayoristas en sus modalidades por uso y capacidad; y la identificación de sus causas y consecuencias, para proponer alternativas regulatorias que fueran sometidas a consideración de la industria.

En consideración a lo señalado en la modificación de Agenda Regulatoria 2024-2025, se tomará la decisión regulatoria durante el primer trimestre de 2025.

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

En la Agenda Regulatoria de la CRC 2023-2024 se planteó iniciar la revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8.2.1.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece que la CRC revisará este reglamento como máximo cada cinco (5) años, contados a partir de su entrada en vigor⁷⁷. Esta revisión⁷⁸ fue publicada el 28 de junio de 2024, y en ella se concluyó que «(...) en aplicación del marco de política regulatoria de la CRC, se dará inicio al proyecto regulatorio de revisión y actualización del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL, siguiendo el procedimiento establecido de Análisis de Impacto Normativo – AIN».

⁷⁷ La CRC expidió en el año 2018 el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), el cual entró en vigor el 1o de julio de 2019.

⁷⁸ «Revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL)» disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/crc-publica-documento-revision-reglamento-tecnico-para-redes>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 37 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Posteriormente, en septiembre de 2024, se publicó el documento que define el problema a resolver⁷⁹ y es el resultado de la fase inicial de la aplicación de la metodología AIN. Considerando las actividades involucradas para adelantar el proyecto regulatorio en cumplimiento de la política de mejora regulatoria de la CRC, se estima que la propuesta regulatoria se pueda publicar para conocimiento de todos los interesados en el primer trimestre de 2025, y posteriormente surtiendo todos los procesos de notificación a que haya lugar, la decisión sea tomada en el segundo trimestre de 2025.

5.2.6. [ACTIVIDAD CONTINUA] Observatorio de Inversión.

El Observatorio de Inversión en Telecomunicaciones es una herramienta mediante la cual la Comisión lleva a cabo la medición y monitoreo del comportamiento de la inversión ejecutada anualmente por las empresas y las Entidades públicas en el sector de telecomunicaciones, así como de un grupo de indicadores que permiten evaluar su comportamiento y hacer comparativos internacionales. Esta herramienta fue puesta a disposición del sector el 25 de mayo de 2021 y cuenta con cifras e indicadores de inversión que serán actualizados cada año⁸⁰.

Igualmente, se diseñó un mecanismo idóneo para que todos los agentes interesados tengan acceso a las cifras de inversión calculadas por la CRC, las cuales vienen siendo actualizadas periódicamente, junto con los datos de los factores relacionados con las decisiones de inversión y los análisis que adelanten la Comisión u otros interesados. Con lo anterior en mente, en el segundo semestre de 2025 se adelantarán los requerimientos de información, la consolidación y la revisión de las cifras de inversión pública y privada en telecomunicaciones con corte a diciembre de 2024, de modo que en el cuarto trimestre del 2025 se realice la publicación de la serie correspondiente.

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

En el marco del proyecto «Revisión del mercado portador», la CRC adelantó la revisión de la definición del mercado relevante portador (producto y geográfico) que incluyó el análisis de las condiciones de competencia en el mercado minorista de Internet fijo residencial. A partir de dicho análisis, la Comisión concluyó: (i) que la dimensión geográfica del mercado portador era municipal y (ii) la presencia de problemas de competencia en ciento setenta (170) municipios. Como resultado de este ejercicio, los ciento setenta (170) municipios fueron declarados sujetos de regulación ex ante en su segmento de insumos mediante Resolución CRC 7156 de 2023.

Paralelo a la expedición de la citada norma, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) lanzó en octubre de 2023 el programa «Conectividad para Cambiar Vidas» que impactará municipios en los departamentos de Nariño, Cauca, Valle del Cauca, Chocó, Antioquia y La

⁷⁹ El documento puede ser consultado en el enlace <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/9000-38-2-21/Propuestas/formulacion-problema-actualizacion-ritel.pdf>

⁸⁰ El micrositio del Observatorio de Inversión se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://postdata.gov.co/story/observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 38 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Guajira. El proyecto es un acuerdo entre el MinTIC e Internexa que busca fortalecer las redes troncales y generar una serie de incentivos a la oferta local para que los ISP de la región puedan ofrecer una tarifa social que contribuya al cierre de la brecha digital. El resultado de este proyecto impactará las redes troncales que hacen parte del mercado portador en un subconjunto de los 170 municipios declarados sujetos de regulación ex ante, por lo tanto, son una variable que debe entrar en consideración en los análisis que se encuentra adelantando esta Comisión.

Adicionalmente, en el estudio de las relaciones comerciales entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST del mercado portador y los ISP de los ciento setenta (170) municipios referenciados, la Comisión solicitó información, a todos estos proveedores mediante los requerimientos 2023-012 y 2024-024, relacionada con la cobertura del servicio, información contractual, incidencias o interrupciones no planificadas del servicio portador y calidad con la que se presta el servicio de transporte de datos, topología de redes y costos de capital y de operación.

A partir de la información recolectada, la CRC explorará diferentes escenarios regulatorios orientados a la mejora en la calidad de la prestación del servicio portador y en las condiciones de negociación entre proveedores del servicio portador y proveedores del servicio de internet en los ciento setenta (170) mercados municipales de portador.

Dado el importante volumen de información recolectada, que debe ser analizada con el fin de contar con una caracterización detallada de la relación entre portadores y proveedores de internet, crucial para proponer medidas regulatorias orientadas a corregir o mitigar los problemas de competencia identificados en los mercados municipales de acceso a Internet fijo residencial, y en el marco de la modificación de Agenda Regulatoria 2024-2025, fue necesario extender el hito de publicación de la propuesta regulatoria del proyecto para último trimestre de 2024. Con lo cual, la adopción de la decisión regulatoria se llevará a cabo en el primer trimestre de 2025.

5.2.8. [PROYECTO EN CURSO] Mercados Relevantes de Radiodifusión sonora.

La Agenda Regulatoria 2024-2025 señaló que conforme las nuevas tendencias tecnológicas en la prestación del servicio de radiodifusión sonora, incluido lo relativo a la transmisión digital, la CRC evidenció la necesidad de desarrollar un nuevo análisis enfocado a definición de los mercados relevantes de los servicios de radiodifusión sonora de acuerdo con los lineamientos de regulación señalados en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016. Este se enfoca exclusivamente en la revisión y definición de los mercados relevantes tanto mayoristas como minoristas del sector de radiodifusión sonora, con el objetivo de adelantar un estudio integral en términos de preferencias, usos y hábitos, a nivel cualitativo y cuantitativo, de los usuarios de servicios de radiodifusión sonora y de servicios alternativos en Colombia.

Considerando las solicitudes de información requeridas para adelantar dicha actividad, se estima que en el primer trimestre del 2025 se realice la publicación de la propuesta regulatoria y en el tercer trimestre de 2025 se adopte la decisión regulatoria en materia de definición de estos mercados.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 39 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

El desarrollo de este proyecto surge de la necesidad de determinar las condiciones del mercado de servicios de comunicaciones empaquetados a partir de las tendencias actuales, y las evidencias arrojadas durante la «Revisión de los mercados de servicios Fijos»⁸¹. Bajo este contexto, 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.

Conforme se explicó en la modificación de Agenda Regulatoria 2024-2025, fue necesario ampliar el alcance del estudio realizado en 2024 para incorporar nuevas dinámicas y tendencias del mercado a través de la aplicación de análisis de escenarios de competencia, lo cual demanda la modificación de los tiempos inicialmente propuestos para el proyecto de «Análisis de Competencia de los Mercados de Servicios de Comunicaciones Empaquetados».

Se estima la publicación de la propuesta regulatoria y documento soporte para el primer trimestre del 2025, y tomar la decisión regulatoria en el segundo trimestre del mismo año.

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

El artículo 2.2.26.2.8 del Decreto 1078 de 2015, incorporado por el Decreto 1079 de 2023, estableció que la CRC debe 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. Asimismo, el artículo 2.2.26.2.7 de la norma citada señala que la CRC establecerá los reportes de información que deben realizar los proveedores del servicio de Internet comunitario fijo (PSICF) y, de manera transitoria, señala que hasta tanto eso no suceda, deberá efectuarse el reporte de los formatos T.1.1⁸² y T.1.3⁸³, establecidos en la Resolución CRC 6333 de 2021.

De acuerdo con la metodología AIN, el 29 de agosto de 2024 se publicó para discusión sectorial el documento de formulación del problema⁸⁴, y se realizaron mesas de trabajo con los diferentes grupos de valor con el fin de identificar y evaluar las alternativas regulatorias.

Con ocasión de lo anterior, se estima que la fecha de publicación de la propuesta regulatoria de este proyecto se realizará el cuarto trimestre de 2024, mientras que la fecha de la decisión regulatoria se mantiene para el primer trimestre de 2025.

⁸¹ CRC. Documento soporte del Proyecto regulatorio «Revisión de mercados de servicios fijos». Agosto 25 de 2022. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-3/Propuestas/Documento-Soporte-Mercado-Servicios-Fijos-08082022.pdf>

⁸² Ingresos.

⁸³ Líneas o accesos y valores facturados o cobrados de servicios fijos individuales y empaquetados.

⁸⁴ Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-24>.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 40 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

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

En el año 2023, la CRC realizó una revisión de la definición del mercado de Servicios Móviles y sus condiciones de competencia, concluyendo que mantenía el carácter de mercado relevante sujeto a regulación ex ante⁸⁵. Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión desarrolló la primera fase del proyecto regulatorio denominado «Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles», en el marco del cual, expidió la Resolución CRC 7285 de 2024, mediante la cual adoptó nueve (9) medidas regulatorias que de manera integral contribuyen a mitigar la problemática asociada a la ausencia de competencia efectiva en este mercado⁸⁶.

Como se expuso en la modificación de la Agenda Regulatoria 2024-2025, se dio inicio a la segunda fase del proyecto regulatorio «Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles» sometiendo a discusión sectorial un nuevo conjunto de alternativas regulatorias⁸⁷ en marzo de 2024.

Derivado de los comentarios y observaciones del sector, la CRC consideró ampliar el alcance del proyecto, sin perjuicio de que se puedan incorporar temáticas adicionales, a medidas relacionadas con las condiciones económicas, técnicas y jurídicas para facilitar y promover el acceso y uso de *Roaming* Automático Nacional (RAN).

En vista de lo anterior se contempló en la modificación de la Agenda Regulatoria 2024-2025 presentar en el cuarto trimestre de 2024 la propuesta, y la decisión regulatoria en el primer trimestre de 2025.

Adicionalmente, durante 2025 se continuarán analizando algunas de las medidas regulatorias mencionadas, dada la dinámica y constante evolución del mercado de Servicios Móviles.

5.3. Innovación y mejora regulatoria.

5.3.1. [ESTUDIO NUEVO] Estudio sobre uso e impacto de la Inteligencia Artificial en el sector de telecomunicaciones, postal y audiovisuales.

La Inteligencia Artificial (IA) es una tecnología que es transversal a múltiples ámbitos y que tiene la potencialidad de modificar la forma en la que hacemos las cosas. Sin duda, la inteligencia artificial es un asunto que cada vez permea más ámbitos de la vida y que tiene la potencialidad de modificar nuestro entorno y la forma como nos relacionamos con éste y entre nosotros mismos.

En razón al impacto que tiene la IA y para promover su correcta habilitación en el país, el estudio abarcará aplicaciones específicas de IA en los sectores de telecomunicaciones y postal, destacando casos como el

⁸⁵ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-2-3>

⁸⁶ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17>

⁸⁷ <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 41 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

uso de IA para analizar hábitos de usuarios y personalizar servicios, automatizar y mejorar la gestión de redes, detectar y mitigar amenazas cibernéticas y optimizar procesos de entrega, entre otros.

También analizará cómo herramientas de IA, como los *deepfakes*, pueden amplificar diferentes tipos de violencia en entornos digitales, afectando la privacidad y dignidad de las personas, examinando ejemplos del uso de IA en la creación y personalización de contenido digital y multimedia.

De esta manera, el estudio aporta a las bases para la formulación de normativas nacionales que fomenten una implementación ética y responsable de la IA, propiciando insumos para un equilibrio entre competencia, innovación y seguridad en los sectores de comunicaciones y postal.

Se plantea iniciar el estudio en el primer trimestre de 2025 para tener publicación de resultados en el cuarto trimestre de 2025.

5.3.2. [ACTIVIDAD CONTINUA] Retos de seguridad en el ecosistema digital.

En 2018, la CRC expidió la Resolución 5569 de 2018, “Por la cual se modifica el artículo 5.1.2.3 del Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de gestión de seguridad en redes de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones”. Sus principales objetivos fueron: i) generar mecanismos para impulsar la cooperación en materia de seguridad digital entre los prestadores de servicios de comunicaciones y el grupo de respuesta a emergencias cibernéticas, con un enfoque de sistema de gestión de riesgos de seguridad digital; ii) centralizar la información sectorial de incidentes de seguridad de la información en la entidad responsable de su gestión; y iii) brindar los insumos de información necesaria al grupo de respuesta a emergencias cibernéticas para que realice las actividades de gestión y sensibilización de incidentes en beneficio de las múltiples partes interesadas.

Luego de más de 6 años de haber adelantado el proyecto regulatorio que tuvo como resultado la expedición de la citada resolución, se plantea la realización de mesas de trabajo con agentes y un taller con la participación de expertos en temas de seguridad cibernética, con el objetivo de identificar las mejores prácticas sobre ciberseguridad para proteger las redes móviles.

Adicionalmente, en este espacio se analizarán las directrices que en materia de seguridad digital son impartidas por organismos multilaterales y de estandarización como la OCDE, UIT, ISO, 3GPP, entre otras, en materia de seguridad digital, las cuales buscan promover la seguridad, confianza e innovación para el desarrollo del ecosistema digital.

Las mesas de trabajo, la realización del taller, así como la publicación de las recomendaciones y mejores prácticas, se realizarán entre el segundo y el cuarto trimestre de 2025.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 42 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5.3.3. [ACTIVIDAD CONTINUA] Estudio de plataformas OTT 2024

La CRC continuará con la caracterización del rol de los servicios *Over The Top* (OTT) en el sector de las comunicaciones en Colombia, haciendo seguimiento a los resultados obtenidos en las versiones anteriores⁸⁸ en las que, a través de encuestas estructuradas y de diversos ejercicios econométricos, se han identificado las preferencias y patrones de consumo de estos servicios por parte de los colombianos y se ha estudiado cómo los hábitos de consumo de servicios OTT se relacionan con la provisión de los servicios de comunicaciones tradicionales.

A manera de referencia, cabe recordar que las mediciones realizadas en 2018 y 2019 se enfocaron en servicios audiovisuales, de voz móvil y de mensajería instantánea móvil; en 2020 no pudieron realizarse las encuestas debido a las condiciones derivadas de las medidas de aislamiento por la pandemia del COVID-19. En el año 2021 se retomó la medición y por primera vez se incluyeron preguntas relacionadas con servicios usados desde aplicaciones para servicios de mensajería y contenidos de radio, permitiendo conocer aspectos relativos a la dinámica de dichos servicios.

En 2022 se incorporó por primera vez el segmento empresarial al estudio, generando una línea base sobre la tenencia y uso de servicios en línea, y su relación con servicios de comunicaciones tradicionales, por parte de las empresas colombianas. En el 2023 se realizó el empalme de la serie de los resultados de la encuesta del segmento residencial para garantizar su comparabilidad con los años anteriores, dado que a partir del 2022 se comenzó a emplear como marco muestral las agrupaciones del clúster de desempeño de municipios lo que exigió el recalcular de los factores de expansión de cada una de las observaciones. Adicionalmente, por primera vez se realizó el contraste de los resultados de las pruebas de hipótesis para las encuestas del segmento empresarial al contar con dos años de mediciones, permitiendo construir el análisis de tendencia para el consumo de medios tradicionales y servicios OTT para este grupo muestral.

A partir de los datos recolectados en la medición de campo a nivel nacional realizada en el segundo semestre de 2024, se realizará la publicación del estudio así: un informe ejecutivo en el cuarto trimestre de 2024 y el informe completo en el primer trimestre de 2025.

5.3.4. [ACTIVIDAD CONTINUA] Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC

La evaluación ex post busca determinar el impacto de las medidas regulatorias expedidas por la CRC para el mercado y los consumidores, analizando los resultados observados de las decisiones regulatorias y comparándolos con los objetivos esperados. Esta es una de las etapas fundamentales del ciclo de política regulatoria de la CRC, pues le permite a la Comisión identificar los pasos a seguir en su quehacer

⁸⁸ Esta revisión integral que se llevará a cabo en la segunda etapa busca tener en consideración todos los servicios regulados por la CRC de conformidad con las Leyes 1341 y 1369 de 2009, modificadas por la Ley 1978 de 2019, es decir, involucrará las modificaciones normativas que ampliaron las facultades de regulación a todas las modalidades del servicio de televisión, la radiodifusión sonora y el Servicio Postal Universal, así como a los contenidos audiovisuales.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 43 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

regulatorio, vislumbrar oportunidades de mejora para las medidas tomadas y determinar la necesidad de nuevas intervenciones o simplificación normativa en casos en que los objetivos regulatorios hayan sido alcanzados.

Las evaluaciones realizadas por la CRC son adelantadas de manera independiente a los proyectos regulatorios, con el fin de garantizar resultados objetivos que permitan cerrar el ciclo de política regulatoria. Así, para la vigencia 2025 - 2026 la CRC proseguirá con la realización de las evaluaciones ex post de la regulación expedida, a través de tres (3) actividades:

1. Planificación de las evaluaciones de las medidas regulatorias expedidas en la vigencia 2025 a través de guías de evaluación ex post que permitan diseñar instrumentos asertivos y con acceso a la información suficiente para su ejecución para aquellas resoluciones emitidas durante la mencionada vigencia.
2. Levantamientos de información que sea requerida para la realización posterior de evaluaciones.
3. Ejecución de evaluaciones ex post a las resoluciones de acuerdo con los cronogramas planteados en las guías de evaluación ex post, o que por las dinámicas observadas en la industria deban ser evaluadas durante la ejecución de la agenda regulatoria.

En la presente Agenda se tiene previsto realizar, al menos, las siguientes actividades en esta materia:

- Evaluación ex post de la Resolución CRC 6128 de 2021 *“Por la cual se fijan los aspectos técnicos, los indicadores y las metas de los criterios de calidad y las tarifas para la prestación de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal”*.
- Evaluación ex post de la Resolución CRC 6242 de 2021 *“Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”*.
- Evaluación ex post de la Resolución CRC 6494 de 2022 *“Por la cual se modifican los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales que no hacen parte del Servicio Postal Universal, establecidas en el Capítulo 4 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”*.
- Evaluación ex post de la Resolución CRC 7151 de 2023 *“Por la cual se modifican disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil definidas en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”*.

5.3.5. [PROYECTO EN CURSO] Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual.

En la Agenda Regulatoria 2024-2025 se planteó realizar la primera convocatoria convergente del Sandbox Regulatorio en Colombia, para promover la innovación en materia TIC y Contenidos Audiovisuales, y así impulsar la participación de los agentes del sector que quieran presentar proyectos convergentes que

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 44 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

puedan enmarcarse en las competencias de ambas sesiones y analizar la viabilidad de autorizar la experimentación de dichas propuestas.

De forma complementaria, la Resolución CRC 7243 de 2023 incorporó algunas mejoras a las disposiciones aplicables al *sandbox*, fortaleciendo de esta manera el desarrollo de las futuras convocatorias, al brindar mayor claridad al alcance de evaluación de indicadores, reducir las cargas a los proponentes y agilizar el análisis de propuestas.

En mayo de 2024 la CRC publicó el «Informe final de la experimentación – primera cohorte»⁸⁹ que contiene la descripción de las fases de aplicación, evaluación, concertación, experimentación y salida de las propuestas presentadas en el marco de la primera convocatoria *sandbox* regulatorio de los sectores TIC, TV y postal.

La CRC durante la vigencia 2025 continuará con las actividades relacionadas al proceso de preparación y convocatoria de Sandbox convergente de los sectores TIC y Audiovisual.

5.3.6. [ESTUDIO EN CURSO] Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación

En el marco de la Agenda Regulatoria 2024-2025, se planteó el desarrollo del estudio que tiene como objetivo principal profundizar en la aproximación de las consideraciones y criterios que técnica y regulatoriamente se ha adoptado a nivel internacional en materia de adopción de tecnología 5G.

Adicionalmente, el estudio propone identificar planteamientos que empiecen a delinearse para 5G avanzado, y conocer las discusiones técnicas de la siguiente generación 6G.

A modo de contexto, Colombia se encuentra en la fase de adopción general de redes 5G, que buscan brindar mayores capacidades en términos de velocidad y menor latencia, generando beneficios no solo en conectividad, sino en la promoción de la oferta general de servicios soportados en dicha tecnología. Este aumento de capacidad será crucial para respaldar la evolución de ciudades y territorios inteligentes, soportar el crecimiento de tráfico IoT y servicios en tiempo casi real como cirugías remotas o vehículos autónomos.

Ahora bien, las redes 5G disponen de una característica única, como es la de estar en capacidad de desarrollar virtualización de redes o «*network slicing*», con un enfoque de arquitectura basado en servicios. Esto permite a los operadores implementar servicios específicos que soporten requerimientos de segmentos de clientes y mercados; de esta forma la infraestructura de red se divide en múltiples redes virtuales que son capaces de asignar los recursos de radio acceso y conmutación-computación basados en niveles de acuerdos de servicio.

⁸⁹ El documento puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrr/micrositios/documents/Informe-final-sandbox.pdf>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 45 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Este nuevo contexto presenta retos en términos de entender la aplicación de conceptos y principios tradicionales como la calidad de experiencia del usuario, las ofertas de servicios, e incluso la neutralidad de red.

Adicionalmente, se revisará las condiciones necesarias para la implementación de FWA y el desarrollo de Redes No Terrestres (NTN) que estén orientadas a ofrecer conectividad en regiones apartadas o no conectadas del país.

Se prevé que los resultados sean publicados en el primer trimestre de 2025.

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

En la agenda Regulatoria 2024-2025 se contempló la realización del proyecto regulatorio de simplificación del marco regulatorio expedido por la CRC. Con la finalidad identificar las medidas regulatorias de carácter general que se encuentren en desuso, aplicando los cuatro criterios establecidos en la política de Mejora Regulatoria de la CRC, a saber: (i) evolución del mercado, (ii) evolución tecnológica, (iii) duplicidad normativa, (iv) transitoriedad.

En desarrollo de lo anterior, en 2024 se dispuso un formulario de consulta pública virtual para que los interesados pudieran comentar sobre los artículos que consideraran podrían ser susceptibles de simplificación. En dicho formulario se planteó la opción de identificar artículos específicos de la Resolución CRC 5050 de 2016 y de sugerir su simplificación, ya sea mediante su eliminación o también mediante su modificación.

En tal sentido, para efectos de las propuestas de simplificación vía modificación, la CRC definió dos nuevos criterios de simplificación, a saber: (i) optimización de la disposición regulatoria y (ii) la reducción de los costos de cumplimiento de la disposición regulatoria. Sumado a lo anterior, la CRC realizó una revisión integral del marco normativo e identificó un listado de normas que, de acuerdo con los criterios definidos, podrían ser susceptibles de simplificación a título de eliminación o de modificación. Igualmente, identificó algunos temas o materias que podrían originar proyectos regulatorios individuales en los que se aplique el enfoque de simplificación, los cuales serán usados para evaluar la necesidad de construir una hoja de ruta de simplificación.

Como resultado de lo anterior, en agosto de 2024 se publicó el documento de formulación y justificación del proyecto. En dicho documento se estableció en forma detallada la metodología de simplificación que se aplicaría en este proyecto, lo que incluyó las etapas del proyecto, las actividades que se llevarían a cabo en cada etapa, la definición de los criterios de simplificación y los correspondientes espacios de participación y socialización del proyecto. Los comentarios sobre dicho documento remitidos por diversos actores del sector, así como los análisis que posteriormente realice esta Comisión, serán los insumos que determinarán la propuesta regulatoria a publicarse para comentarios en el cuarto trimestre de 2024, luego de lo cual se emitirá la decisión regulatoria en el segundo trimestre de 2025.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 46 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5.3.8. [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.

En la Agenda Regulatoria 2024-2025, la CRC consideró pertinente adelantar el estudio para identificar y comprender la interrelación de los mercados de servicios digitales con los sectores de servicios tradicionalmente regulados en Colombia.

Durante el 2024 se ha adelantado el benchmarking internacional de prácticas regulatorias (libre competencia, consumidor, datos personales, asimetría de información, propiedad intelectual, contribución al despliegue de redes, entre otras) y la revisión de informes técnicos y académicos, que abordan los modelos de negocio de las plataformas digitales.

En el cuarto trimestre de 2024, con la información recopilada y para analizar el entorno nacional de las OTTs, la Comisión adelantará una consulta pública con el objetivo de conocer las observaciones y comentarios de las empresas que ofrecen bienes y servicios apoyados en el uso de la tecnología digital, las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones y los usuarios.

En el 2025 con el acompañamiento de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se analizarán los desafíos derivados de la transformación digital, se identificarán las estructuras regulatorias en aquellos países en los que se han definido condiciones normativas a OTTs y se presentarán las recomendaciones para el desarrollo del sector de comunicaciones en el país y las necesidades de intervención, teniendo en cuenta los nuevos actores relevantes.

Se prevé que los resultados del estudio sean publicados en el primer trimestre de 2026.

5.3.9. [ESTUDIO EN CURSO] Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil.

En la Agenda Regulatoria 2024-2025 se contempló la realización de un estudio que adelantaría una revisión de los principales esquemas de compartición de infraestructura activa y las tendencias de regulación aplicable para este tipo de compartición de infraestructura. Adicionalmente el estudio incluiría una revisión de las principales tendencias en materia de condiciones de acceso a infraestructura soporte de torres, así como los agentes involucrados en la prestación de este tipo de infraestructura pasiva y las condiciones bajo las cuales dicho modelo de negocio se encuentra operando en Colombia.

A partir de la publicación de modificación de la Agenda Regulatoria 2024 – 2025 se definió que en el desarrollo del estudio se ampliaría el alcance con el objetivo de analizar las tendencias actuales para el despliegue de redes de transporte y las condiciones para su acceso. Así mismo, a partir de la metodología aplicable al desarrollo del estudio, se adelantarán reuniones con aquellas personas naturales o jurídicas que ostentan la propiedad, posesión, tenencia o control de: (i) la infraestructura pasiva que es empleada

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 47 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, y (ii) las redes de transporte y transmisión de fibra óptica.

Los resultados del estudio se publicarán en el primer trimestre de 2025.

5.3.10. [ACTIVIDAD CONTINUA] Reporte de industria de los sectores de comunicaciones.

Consciente de la importancia de los datos y el conocimiento del mercado para la toma de decisiones, la CRC dará continuidad a la publicación del Reporte de Industria de los sectores TIC y Postal, documento que la Comisión viene elaborando anualmente desde el año 2012, y que permite a los agentes del sector, así como a la academia, centros de investigación y público en general, conocer el desarrollo, dinámica y perspectivas de dichos sectores en Colombia. El informe tiene el propósito de presentar la información más relevante de los sectores regulados por la Comisión, profundizar en el conocimiento de estos y facilitar la toma de decisiones basadas en datos y evidencia. En el año 2024, como parte de la estrategia de datos abiertos, la CRC publicó la decimotercera versión del reporte⁹⁰, que contiene información de las principales variables de mercado de los diferentes servicios de telecomunicaciones y postales. Al igual que en 2023, esta edición incluyó la versión interactiva que permite a los diferentes interesados acceder a información detallada y explorar las principales variables para cada uno de los servicios regulados por la CRC, y que apalanca la transformación digital del regulador.

En el tercer trimestre de 2025 se tiene previsto publicar la decimocuarta edición del reporte, que se acompañará nuevamente de una versión interactiva.

5.4. Gestión de grupos de valor

5.4.1. [ACTIVIDAD CONTINUA] Pedagogía y participación ciudadana.

La Pedagogía Regulatoria es una iniciativa que implementa estrategias para facilitar la comprensión y adopción del marco normativo de las comunicaciones en Colombia. Esta actividad, impulsada por la Sesión de Comunicaciones y la Sesión de Contenidos Audiovisuales, está dirigida a actores del sector, entidades gubernamentales y la sociedad civil, con el objetivo de que comprendan y adopten el sentido y la importancia de las disposiciones regulatorias en comunicaciones y contenidos, promoviendo su implementación y evaluación efectiva.

⁹⁰ Disponible en la plataforma de datos Postdata <https://www.postdata.gov.co/story/reporte-de-industria-de-los-sectores-tic-y-postal-2023>

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 48 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



5.5. Fortalecimiento Institucional

5.5.1. [ACTIVIDAD CONTINUA] Implementación de tecnologías emergentes en la gestión de la Entidad

De acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 expedido mediante la Ley 2294 de 2023 en su artículo 143 «Transformación Digital como motor de Oportunidades e Igualdad» y en concordancia con lo establecido en el CONPES 3975 «Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial», esta iniciativa pretende seguir incorporando tecnologías emergentes como parte de la innovación digital que adelanta la CRC y que beneficia no solo a los procesos internos de la Entidad, sino también a los grupos de valor y la ciudadanía en general.

El alcance de la iniciativa es darle continuidad, de manera transversal a los diferentes procesos operativos y estratégicos de la CRC, con la implementación de Tecnologías como la Automatización Robótica de Procesos (RPA) y la Inteligencia Artificial con el objetivo de hacer más eficiente el desarrollo de procesos de valor de la Entidad, buscando garantizar la calidad de los servicios producidos, mejorar la velocidad en los tiempos de respuesta, contar con altos niveles de seguridad, minimizar los potenciales errores humanos y reducir progresivamente los costos de operación.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 49 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



6. Plazos indicativos de proyectos e iniciativas de la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026

Pilar Estratégico	Proyecto/Actividad	2025				2026			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Bienestar y Derechos de los Usuarios y Audiencias	1.1. Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético a través de servicios móviles.			Propuesta regulatoria		Decisión Regulatoria			
	1.2. Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios.					Propuesta regulatoria		Decisión Regulatoria	
	1.3. Estudio de infancia y medios audiovisuales 2024.	Publicación							
	1.4. Estrategia de mediación audiovisual.								
	1.5. Revisión integral de indicadores de disponibilidad de elementos de las redes de acceso fijas y móviles, planes de mejora sobre la calidad de los servicios y metodologías de medición de servicios de datos fijos.		Decisión Regulatoria						
	1.6. Medición de calidad de los servicios de Telecomunicaciones.		Publicación		Publicación				
	1.7. Actualización de la Alerta Nacional ante la desaparición de Niños, Niñas y Adolescentes.		Propuesta regulatoria	Decisión Regulatoria					
	1.8. Medidas para la garantía del Pluralismo Informativo en la televisión y los contenidos audiovisuales en Colombia.				Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria			
	1.9. Consumo crítico, entornos audiovisuales seguros y prevención de la desinformación								
Mercados y competencia	2.1. Roaming Internacional con Chile.		Propuesta regulatoria		Decisión Regulatoria				
	2.2. Evaluación de costos para la reconexión de servicios de telecomunicaciones.			Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria				
	2.3. Análisis de mercados de televisión.	Publicación							
	2.4. Revisión de los esquemas de remuneración fijos.	Decisión Regulatoria							
	2.5. Revisión del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL) y eventual actualización.	Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.6. Observatorio de Inversión				Publicación				
	2.7. Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador.	Decisión Regulatoria							
	2.8. Mercados Relevantes de Radiodifusión sonora.	Propuesta Regulatoria		Decisión Regulatoria					
	2.9. Análisis de competencia de los mercados de servicios de comunicaciones empaquetados.	Propuesta Regulatoria	Decisión Regulatoria						
	2.10. Condiciones regulatorias para el acceso a Internet fijo comunitario.	Decisión Regulatoria							
	2.11. Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles – Fase 2.	Decisión Regulatoria							



Pilar Estratégico	Proyecto/ Actividad	2025				2026			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Innovación y mejora regulatoria	3.1. Estudio sobre uso e impacto de la Inteligencia Artificial en el sector de telecomunicaciones, postal y audiovisuales.				Publicación				
	3.2. Retos de seguridad en el ecosistema digital.		Preparación taller	Taller	Recomendaciones				
	3.3. Estudio de plataformas OTT 2024.	Publicación							
	3.4. Evaluación ex post del marco regulatorio de la CRC.								
	3.5. Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual.								
	3.6. Análisis de tendencias tecnológicas en la evolución de redes móviles de nueva generación.	Publicación							
	3.7. Simplificación del marco regulatorio 2024.		Decisión Regulatoria						
	3.8. 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.					Publicación			
	3.9. Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil.	Publicación							
	3.10. Reporte de industria de los sectores de comunicaciones.			Publicación					
Gestión de grupos de valor	4.1. Pedagogía y participación ciudadana.								
Fortalecimiento institucional	5.1. Implementación de tecnologías emergentes en la operación de la entidad.								

ANEXO 1. Método de selección y priorización de nuevas actividades y proyectos

A partir de los análisis que realiza la CRC en sus proyectos regulatorios y estudios, se identifican retos y acciones que deben desarrollarse en los próximos años. Por ejemplo, existen temáticas que podrían haber quedado fuera de la delimitación de problemas en proyectos regulatorios ejecutados en años anteriores y que ameritan un análisis más profundo. Como parte de la mejora continua y la documentación de lecciones aprendidas, estas iniciativas se cargan en una herramienta denominada *Banco de Proyectos*, la cual estructura el portafolio de proyectos, estudios y actividades. Este banco también integra acciones planteadas en hojas de ruta, planes de acción, propuestas del sector y de la ciudadanía, y se alinea con políticas públicas.

De forma complementaria a esta herramienta, y en línea con el principio de participación y transparencia del Análisis de Impacto Normativo (AIN), para la construcción de la propuesta de Agenda Regulatoria 2025 – 2026 se llevaron a cabo mesas de diálogo con agentes regulados y no regulados que representan los grupos de valor de la CRC. En total, se realizaron 11 mesas, en las que participó una amplia gama de actores, lo cual permitió obtener una visión integral y diversa del sector, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Mesas técnicas realizadas según grupos de valor representado

Mesa	Sectores Representados
1	Proveedores de Internet
2	Gremios y operadores de telecomunicaciones de gran alcance
3	Proveedores de infraestructura
4	Televisión Comunitaria
5	Radiodifusión y televisión abierta
6	Producción audiovisual y cinematográfica
7	Entidades gubernamentales
8	Usuarios, consumidores, académicos
9	Postal y mensajería
10	Agremiaciones de telecomunicaciones y de comercio electrónico
11	Operadores de Internet y televisión por Suscripción

Fuente: CRC (2024). Sistematización Mesas de Consulta

Tras la realización de las mesas técnicas, los participantes interesados tuvieron la oportunidad de complementar el proceso mediante un formulario diseñado para identificar sus necesidades y propuestas específicas. Este instrumento permitió a los participantes ofrecer un análisis detallado en cada uno de los cinco pilares estratégicos de la CRC, expresando percepciones y acciones concretas. Adicionalmente, se

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 52 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

recibieron tres comunicaciones de partes interesadas que ampliaron los puntos tratados en las mesas y en el formulario⁹¹.

Las iniciativas individuales y las necesidades se agruparon en temáticas comunes y, posteriormente, en líneas de alcance específicas. Las líneas que requieren intervención de otras entidades públicas o de coordinación interinstitucional se presentan a continuación:

- I. **Propuestas para otras entidades públicas:** se destacan iniciativas relacionadas con la reducción de cargas fiscales para pequeños operadores de televisión cerrada e ISPs; apoyo técnico y financiero para la modernización de redes analógicas; control de la prestación de servicios sin los requisitos reglamentarios necesarios; y el fomento a la producción y emisión de contenidos audiovisuales nacionales en televisión abierta y plataformas digitales. Además, se incluye la reducción de costos y tiempos en la asignación del espectro radioeléctrico y la revisión de las cargas económicas asociadas a los derechos de autor y conexos para por obligación de incluir canales de televisión abierta en las parrillas de operadores de televisión cerrada.

- II. **Propuestas de coordinación interinstitucional:** se plantea la necesidad de articulación entre los niveles de gobierno nacional y local para coordinar la normativa de despliegue y mantenimiento de infraestructura de comunicaciones, armonizar el tratamiento de servicios de telecomunicaciones en normativas municipales (como el «Día sin carro») y promover incentivos para la instalación de redes.

Luego de depurar estas temáticas, se identificaron diecinueve áreas en las cuales la CRC, dentro de su mandato, puede contribuir al entendimiento y abordaje de estas necesidades.

Tabla 2. Temáticas para contribución de la CRC

Núm.	Temática identificada	Descripción
1	Sandbox regulatorio	Fortalecimiento y flexibilización del <i>sandbox</i> para que se responda a la dinámica de innovación del sector
2	Número de canales TV comunitaria	Revisión del límite de canales codificados
3	Marco regulatorio aplicable a plataformas digitales y balance de cargas	Marco regulatorio integral a plataformas digitales que equilibre cargas e incentivos con sectores de telecomunicaciones, postales y de contenidos audiovisuales
4	Asequibilidad de paquetes de contenidos para TV cerrada	Análisis de los esquemas de negociación, precios pagados, diversidad de parrilla y proveedores de paquetes de contenidos y sus efectos en el mercado minorista

⁹¹ i) Comunicación remitida por parte de la Policía Nacional de Colombia respecto a condiciones de consumo de datos en aplicaciones institucionales. ii) Comunicación remitida por parte del operador TIGO respecto a revisión de condiciones de remuneración de terminación de mensajes cortos de texto. iii) Comunicación remitida por parte de la Agencia Nacional del Espectro asociada a la revisión normativa para el despliegue y mantenimiento de infraestructura para operadores de sistemas cableados para prevenir fugas de Radio frecuencia.



Núm.	Temática identificada	Descripción
5	Simplificación del marco regulatorio	Simplificación, reducción de trámites y cargas regulatorias por normativa redundante para facilitar operación de los PRST y competir en el entorno digital actual.
6	Usos inadecuados de los códigos cortos (<i>smishing / phishing</i>)	Fortalecer la regulación y vigilancia para detectar y sancionar rápidamente las actividades fraudulentas como <i>phishing</i> y <i>smishing</i> , incluyendo medidas de ciberseguridad
7	Régimen de interconexión PCA o Integradores Tecnológicos y armonización terminación SMS	Revisión del régimen de interconexión de Proveedores de Servicios de Valor Agregado (PSVA), proveedores de contenidos de aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos (IT) frente a sus obligaciones, registro y remuneración.
8	RPU telecomunicaciones	Revisión de condiciones de información y la terminación de contratos y digitalización del RPU en consideración de factores diferenciales de conectividad del país.
9	Incentivos para la creación de redes redundantes	Adopción de marco regulatorio que incentive la implementación de redes redundantes para el fortalecer la resiliencia del sistema y continuidad del servicio de telecomunicaciones.
10	RPU postales	Revisión de condiciones de indemnización y proyección al consumidor en envíos de objetos postales contra entrega; analizar posibles vacíos y contradicciones en materia de protección al consumidor que conducen a conflictos de aplicación de norma de protección aplicable; y fortalecimiento de la digitalización del RPU postal.
11	Pluralismo informativo y la diversidad de voces	Implementación de un sistema de evaluación independiente que mida el pluralismo y la diversidad en los medios públicos, alineado con los estándares internacionales como los de la UNESCO.
12	Revisión de Tarifas y Acceso a Infraestructura Esencial RAN	Revisar las condiciones de remuneración y acceso no discriminatorias a infraestructuras esencial de Roaming Automático Nacional.
13	Calidad de la información y educación del Usuario	Implementar programas de educación para formar a los usuarios como consumidores críticos de información, promoviendo su capacidad para discernir entre información confiable y noticias falsas y análisis del impacto de la desinformación en el consumo de medios y la percepción pública, con recomendaciones para programas de alfabetización mediática.
14	Impacto de las billeteras digitales en la operación postal	Evaluar el impacto de las billeteras digitales en la operación postal y cómo la modernización tecnológica podría mejorar la inclusión financiera



Núm.	Temática identificada	Descripción
15	Revisar la Resolución CRC 7380 de 2024 y ajustar las tarifas mínimas	Revisión de medidas adoptadas en tarifas mínimas que reconozca incrementos en costos operativos.
16	Mejora en los procesos de participación, colaboración y comunicación de la regulación	Rediseñar los procesos de comunicación considerando modelos de diálogo exitosos entre reguladores y operadores en otros países que conduzca a mejora en procesos de consulta pública para retroalimentación más directa y efectiva, asegurando que las preocupaciones del sector se integren en la construcción de las normativas, e implementar acciones que conduzcan a mejorar la comunicación y educación regulatoria, especialmente para pequeños operadores, mediante campañas de difusión de la regulación y sus implicaciones.
17	Apalancar en operación de ISPs el acceso a televisión digital	Facilitar condiciones para que ISPs, a través de redes de fibra, presten el servicio de IPTV con la parrilla de TDT sin costo al usuario final y con ello ampliar cobertura y acceso a la TDT.
18	Fugas de señal RF en sistemas cableados	Definición de condiciones para la prevención y atención de las fugas de radio frecuencia (RF) en las redes cableadas, principalmente de redes HFC y redes cableadas de servicios de telecomunicaciones
19	Condiciones de no consumo de datos en sitios y aplicaciones de seguridad ciudadana	Análisis de condiciones de exoneración del consumo de datos móviles en plataformas y sitios web públicas AppPol y 123app, destinadas respectivamente a la digitalización del servicio de policía y a la gestión de casos de red de participación ciudadana, buscando así una atención más precisa y oportuna a los motivos de policía generados por la ciudadanía

Fuente: elaboración CRC. Sistematización Mesas de Consulta

Para complementar aquello que se encuentra caracterizado en el *Banco de proyectos*, de las temáticas descritas previamente fueron exceptuadas aquellas que:

- i) Se enmarcan en la regulación existente o en factores analizados recientemente en proyectos regulatorios⁹².

⁹² Algunas de ellas es la normativa en materia del *must carry* frente a los canales de televisión abierta en las parrillas de TV cerrada, limitación de canales codificados analizado en el proyecto «Revisión de las condiciones de programación, publicidad y espacios institucionales en el servicio de televisión» finalizado en 2024, régimen de libertad tarifaria en envíos masivos (Resolución CRC 7380 de 2024), conclusiones del proyecto «Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia» finalizado en 2021.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 55 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

ii) Se alinean con proyectos o estudios de la Agenda Regulatoria en curso⁹³.

Para priorizar las propuestas e iniciativas del Banco de Proyectos ampliado, se utilizó la metodología de Análisis Multicriterio conocida como Proceso Analítico Jerárquico (PAJ), desarrollada por el matemático Thomas L. Saaty. Este método permite abordar problemas complejos con múltiples criterios mediante comparaciones pareadas, facilitando así la identificación de prioridades de manera estructurada. A continuación, se presentan los criterios considerados en la aplicación de esta metodología.

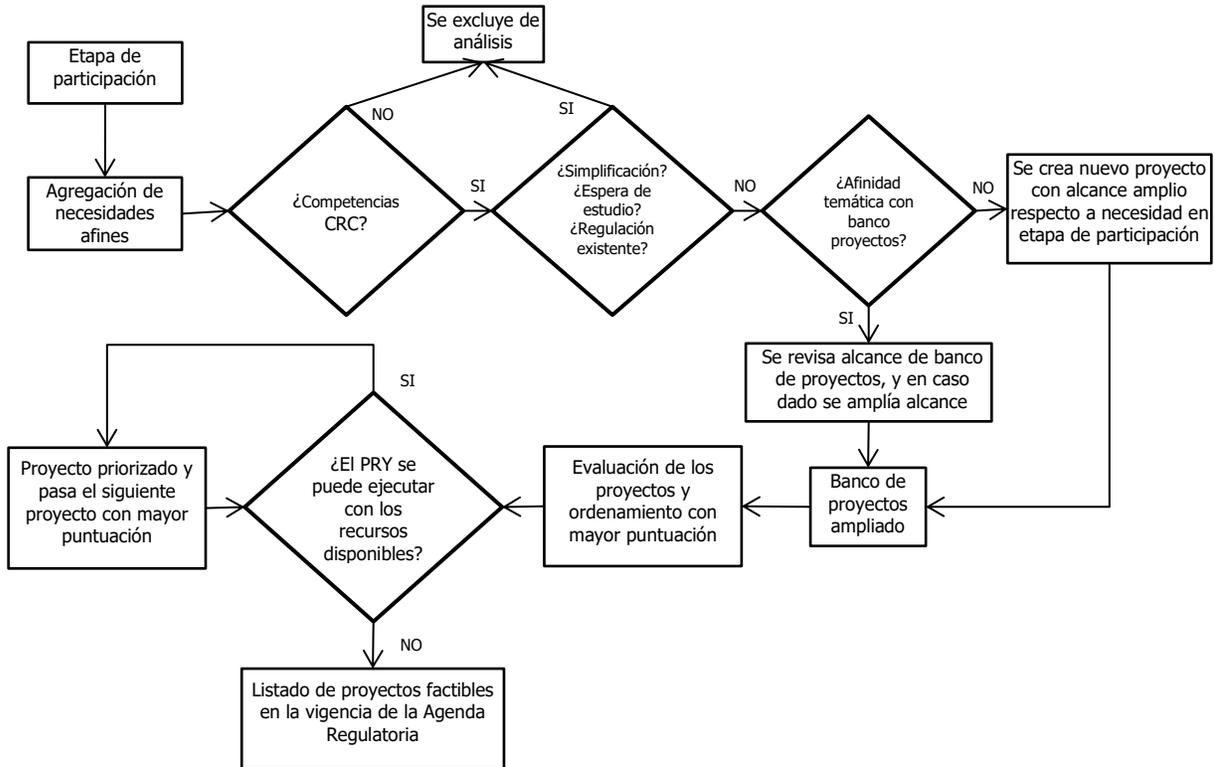
- **Alineación estratégica:** Evalúa el grado de concordancia de cada iniciativa con los pilares misionales de la entidad, asegurando que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos fundamentales.
- **Continuidad / Política Pública:** Considera la continuidad de las iniciativas en función de proyectos previos, hojas de ruta y revisiones periódicas, así como su relación con estudios y proyectos regulatorios. También toma en cuenta discusiones de coordinación interinstitucional relevantes en el ámbito de políticas públicas.
- **Regulación comparada:** Analiza la afinidad del proyecto con prácticas regulatorias identificadas en la sección de *Prácticas regulatorias comparadas*.
- **Factibilidad:** Determina la viabilidad de cada proyecto dentro del plazo de vigencia de la Agenda Regulatoria, considerando los recursos disponibles y las condiciones de ejecución.
- **Legitimidad:** Examina la pertinencia de cada proyecto en función de las expectativas y necesidades de los grupos de valor, procurando que las iniciativas respondan a sus demandas y aporten valor.
- **Contextualización territorial y ciudadana:** Prevé que las iniciativas incluyan un enfoque de tratamiento diferencial a nivel territorial y promuevan la cercanía con la ciudadanía, adaptándose a las necesidades de distintos contextos y regiones.

El siguiente esquema resume el proceso realizado para la selección de iniciativas que son sujetos de inclusión en el borrador de la Agenda Regulatoria.

⁹³ De los proyectos, estudios y actividades continuas en curso la Agenda Regulatoria para 2025 se encuentran: Sandbox regulatorio convergente de los sectores TIC y Audiovisual; Simplificación del marco regulatorio 2024; Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles – Fase 2; Promoción de la conectividad y competencia en el mercado portador, Análisis de mercados de televisión; Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil; Pedagogía y participación ciudadana.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 56 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Ilustración 1. Proceso de selección de iniciativas a incluir en el borrador de Agenda



Fuente: elaboración CRC. Sistematización Mesas de Consulta

La metodología de la metodología de análisis multicriterio conocida como Proceso Analítico Jerárquico (PAJ) permite evaluar la relevancia de cada criterio y asignar puntajes específicos a los proyectos, asegurando que la priorización refleje las necesidades y objetivos estratégicos de la entidad. En la fase final, el proceso considera la disponibilidad de recursos técnicos y financieros proyectados para 2025, con el fin de establecer una selección realista y factible de iniciativas para el borrador de la Agenda Regulatoria. Este enfoque integral garantiza que las decisiones de inclusión se basen en análisis objetivos y en la capacidad efectiva de ejecución, contribuyendo a un marco regulatorio adaptado a las demandas del entorno digital y de la ciudadanía.

Borrador Agenda Regulatoria CRC 2025-2026	Código: 5000-32-7-2	Página 57 de 57
	Revisado por: Planeación Estratégica / Innovación y Prospectiva Regulatoria	Fecha de revisión: 30/10/2024
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024