



Rad. 2025
821758
Cod. 2000
Bogotá D.C.

Radicado:	2025530042
Fecha:	16/09/2025 3:18:30 P. M.
Proceso:	2000 DISEÑO REGULATORIO
Destino:	CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA DERECHO DE PETICIÓN FORMULADO CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y 258 DE LA LEY 5 DE 1992, EN CONCORDANCIA CON LA LEY 1755 DE 2015, CON RADICADO CRC 2025821758 – TRASLADADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
Asunto:	

Honorable Representante a la Cámara
ALEJANDRO GARCÍA RÍOS
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
Carrera 7 No. 8 – 68 Cuarto piso oficina 448b - Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.
Correo electrónico: alejandro.garcia@camara.gov.co

REF: Derecho de Petición formulado con fundamento en los artículos 23 de la Constitución política y 258 de la Ley 5 de 1992, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, con radicado CRC 2025821758 – Traslado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Honorable Representante García:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) su comunicación presentada ante esa entidad (rad. SIC 25-438874) e identificada con radicado CRC 2025821758. En dicho traslado la SIC remite a esta Comisión los puntos 7 y 9 de su comunicación por considerarlo de competencia de la CRC.

«(...)

7. ¿Cuál considera será el efecto en el usuario la inminente privatización de UNE y de Coltel?

(...)

9. ¿Cómo considera que la fallida entrada de Telecall afectó a los usuarios de telefonía móvil?»

1. CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE LAS COMPETENCIAS DE LA CRC

El artículo 19 de la Ley 1341 de 2009¹, modificada por la Ley 1978 de 2019, le asigna a la CRC la misión de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Lo anterior con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, lo cual se debe cumplir mediante una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación

¹ «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones».

Continuación: Derecho de Petición formulado con fundamento en los artículos 23 de la Constitución política y 258 de la Ley 5 de 1992, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, con radicado CRC 2025821758 – Trasladado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

regulatoria, la neutralidad de la red y que incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores que sustentan la intervención del Estado en el sector.

En virtud de lo anterior, en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, y 25, 26, 27, 28, 29 y 30 del artículo 22², la citada ley le otorga a la CRC la facultad de establecer el régimen de protección de usuarios, promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, expedir la regulación general y particular en materia de interconexión, acceso y uso de instalaciones esenciales y redes de telecomunicaciones, definir las condiciones para utilizar infraestructuras de otros servicios en la prestación de servicios de

² Ley 1341 de 2009. «Artículo 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.
2. Promover y regular la libre competencia y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.
3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.
4. Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados.
5. Definir las condiciones en las cuales sean utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, bajo un esquema de costos eficientes. (...).

(...)

25. Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.
26. Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.
27. Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.
28. Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.
29. Clasificar, de conformidad con la Ley 182 de 1995 y demás normas aplicables, las distintas modalidades del servicio público de televisión, y regular las condiciones de operación y explotación del mismo, particularmente en materia de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, configuración técnica, franjas y contenido de la programación, gestión y calidad del servicio, publicidad, comercialización en los términos de esta Ley, modificaciones en razón de la transmisión de eventos especiales, utilización de las redes y servicios satelitales, y obligaciones con los usuarios.
30. Sancionar a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños. De acuerdo con la reglamentación aplicable, los infractores se harán acreedores de las sanciones de amonestación, suspensión temporal del servicio hasta por cinco (5) meses o caducidad o revocatoria de la concesión o licencia, según la gravedad de la infracción y la reincidencia. En todo caso, se respetarán las normas establecidas en la Ley sobre el debido proceso. (...)

Continuación: Derecho de Petición formulado con fundamento en los artículos 23 de la Constitución política y 258 de la Ley 5 de 1992, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, con radicado CRC 2025821758 – Traslado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

telecomunicaciones, garantizar el pluralismo y la imparcialidad informativas, vigilar y sancionar conductas que atenten contra el pluralismo informativo y los derechos de los televidentes, promover y reglamentar la participación ciudadana en los temas que afecten al televidente, regular las condiciones de operación y explotación del servicio público de televisión y sancionar a los operadores del servicio de televisión cuando violen la normativa que ampare los derechos de la familia y los niños, entre otras.

2. RESPUESTA A INQUIETUDES PLANTEADAS

A continuación damos respuesta a sus inquietudes específicas trasladadas a esta Comisión:

¿Cuál considera será el efecto en el usuario la inminente privatización de UNE y de Coltel?

Respuesta CRC:

Esta CRC como organismo regulador realiza actividades de seguimiento permanente sobre los mercados que regula y sobre el comportamiento de sus agentes para efectos de ejercer sus facultades regulatorias con base evidencias y en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo y otros criterios de mejora normativa. Estas actividades de seguimiento y monitoreo incluyen el análisis sobre aspectos tales como el comportamiento de las tarifas, aproximadas por el ARPU (ingreso promedio por usuario) del servicio, las participaciones de mercado por operador, los índices de concentración de mercado, como el índice Herfindahl-Hirschman (IHH), entre otros que puedan tener incidencia sobre la dinámica de competencia y el bienestar de los usuarios.

Anotado lo anterior, frente a la pregunta particular es necesario referir que, si bien no se ha consolidado un cambio en la propiedad de los agentes mencionados en el sentido indicado en la pregunta, desde el ámbito de competencias de esta Comisión, de llegar a configurarse, en principio ello no tendría un impacto directo en los usuarios de dichos Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST). Lo anterior debido a que la normatividad general en materia de usuarios y, especialmente, las disposiciones que conforman el Régimen de Protección de Usuarios expedido por la CRC resultan aplicables a todos los PRST³ y no hacen distinción

³ Resolución CRC 5050 de 2016. «Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil y televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en su terminación.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil,

Continuación: Derecho de Petición formulado con fundamento en los artículos 23 de la Constitución política y 258 de la Ley 5 de 1992, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, con radicado CRC 2025821758 – Traslado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

alguna frente a si la propiedad del operador es pública o privada. En esa medida, el conjunto de derechos, obligaciones y mecanismos para ejercer las prerrogativas en cabeza de los usuarios que están consagrados en el RPU resultan igualmente vinculantes frente a cualquier tipo de PRST, sea de propiedad pública o privada.

Por lo tanto, en caso de que se dé algún cambio en la naturaleza de la propiedad de los PRST, estos deberán seguir dando cumplimiento estricto a las disposiciones del RPU, de modo que, por regla general, sus usuarios no tendrían por qué ver afectadas sus condiciones con ocasión de dicho cambio en la propiedad.

Además, no puede olvidarse que el control societario y competitivo de los PRST en cuestión ha estado en manos de privados (Millicom, Telefónica) desde hace varios años. En efecto, en 2013, con la integración entre UNE EPM y TIGO, la extranjera Millicom asumió el control y, como contraprestación, efectuó un pago de USD \$150 millones a favor de EPM. Por su parte, en el caso de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., desde la liquidación de TELECOM (en 2006) la participación accionaria de la Nación se limitó al 32,5%.

Así, resulta evidente que el sector público colombiano, en cualquiera de sus niveles, carece de control efectivo sobre la operación de los PRST y sobre el cumplimiento del objeto social de estas sociedades, aun cuando conserve una participación accionaria minoritaria en su capital social. En consecuencia, una eventual cesión de la participación pública no tendría un impacto directo sobre las condiciones actuales de gobernanza y operación de las empresas, ni tampoco sobre la forma en que prestan sus servicios al público.

¿Cómo considera que la fallida entrada de Telecall afectó a los usuarios de telefonía móvil?

Respuesta CRC:

En atención a la referida fallida entrada de TELECALL, para esta Comisión no es posible afirmar que dicha circunstancia haya generado afectaciones negativas en la continuidad ni calidad de los servicios que reciben actualmente los usuarios móviles. Ahora bien, la entrada fallida de cualquier

o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre asociado o usuario de televisión comunitaria y la comunidad organizada, así como entre el asociado o usuario del servicio de Internet comunitario fijo y el Proveedor del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF), aplican únicamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos aplicarán solamente las disposiciones contenidas en las secciones 18 y 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y, en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.»



Continuación: Derecho de Petición formulado con fundamento en los artículos 23 de la Constitución política y 258 de la Ley 5 de 1992, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, con radicado CRC 2025821758 – Traslado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

agente al mercado puede implicar que no se materialice una nueva trayectoria de expansión de la infraestructura instalada. En un escenario contrafáctico, con la participación de un nuevo jugador en el mercado se pueden fortalecer los incentivos de inversión en redes —particularmente en zonas rurales y apartadas— en cumplimiento de las obligaciones de cobertura asociadas a las asignaciones de nuevos permisos de uso y explotación de espectro. Esto tendría la potencialidad de incrementar la intensidad competitiva, favoreciendo la concreción de eficiencias estáticas (precios y calidad en el corto plazo) y dinámicas (innovación y expansión de capacidad en el largo plazo). Por tanto, la falta de un nuevo agente en el mercado, desde el punto de vista teórico, supone la pérdida de una posible senda de crecimiento que habría resultado superior a la trayectoria que sigue actualmente el mercado.

En todo caso, dado el rol técnico y especializado que caracteriza a este órgano, desde la perspectiva regulatoria, la Comisión seguirá trabajando en el análisis, diseño y expedición de medidas que favorezcan, en términos generales, la competencia efectiva en los mercados de comunicaciones, la calidad de los servicios y el bienestar de los usuarios.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial Saludo,

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO

Directora Ejecutiva

Proyectó: Lorena Vivas Olaya / Camilo Bustamante

Revisó: Guillermo Velásquez Ibáñez

Aprobó: Zoila Vargas Mesa



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278