

Rad. 2025821428/2025201765
Cod. 2000
Bogotá D.C.

CRC	
Radicado	2025529779
Fecha	12/09/2025
Proceso	2000 DISEÑO REGULATORIO
Destino	HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCÍA RÍOS
Asunto	RESPUESTA – DERECHO DE PETICIÓN. RADICADO 2025821428. TRASLADO POR COMPETENCIA AL MINTIC.

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: Respuesta – Derecho de petición. Radicado 2025821428. Traslado por competencia al MinTIC.

Honorable Representante García:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC ha recibido su comunicación bajo número de radicado 2025821428 de fecha 8 de septiembre de 2025, mediante la cual formula 20 preguntas relacionadas con la evolución del sector de las telecomunicaciones y las competencias de la CRC.

1. CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE LAS COMPETENCIAS DE LA CRC

El artículo 19 de la Ley 1341 de 2009², 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 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 223², la citada ley le otorga a la CRC la facultad de establecer el régimen de protección de

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».

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,

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 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.

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. (...)»

2. METODOLOGÍA Y ALCANCE DE LA RESPUESTA

Con el fin de ofrecer claridad y reducir repeticiones, las 20 preguntas del cuestionario se agrupan por temática y se responden de manera integrada en los siguientes bloques: (i) P1–P5 y P16, (ii) P6 y P14, (iii) P7 a P13, (iv) P15, (v) P17 a P20. La respuesta se circunscribe al ámbito de las competencias de la CRC, con base en normativa vigente y las decisiones regulatorias expedidas; cuando un asunto corresponda a otras autoridades, se deja constancia y, de ser pertinente, se indica la procedencia del traslado a la autoridad competente.

3. RESPUESTA A INQUIETUDES PLANTEADAS

Bajo el contexto dado en la sección anterior, a continuación, damos respuesta a sus inquietudes:

1. ¿Por qué la CRC ha permanecido inactiva frente a la evidente crisis del sector de telecomunicaciones? En caso de considerar que el sector no se encuentra en crisis, explicar por qué.

2. Si considera que no ha sido un regulador inactivo, bajo su criterio ¿por qué el sector TIC atraviesa una crisis de sostenibilidad nunca antes vista? Esto remitiéndonos al ranking de la Super Sociedades, en donde todas las compañías del sector, salvo una, dan pérdidas desde hace varios años.

3. ¿Cuáles son las razones de fondo por las que no se adoptaron medidas oportunas que hubieran ayudado a evitar llegar a la crisis actual del sector de telecomunicaciones?

4. ¿Ha hecho la CRC un análisis autocrítico sobre si sus propias decisiones regulatorias, o la ausencia de éstas, han contribuido a que el mercado llegue a los actuales niveles de falta de sostenibilidad financiera y concentración? Teniendo en cuenta los siguientes acontecimientos:

1. Devolución de espectro de ETB y Directv
2. Desaparición de Avantel
3. Reorganización empresarial de WOM y Azteca
4. Fracaso ingreso de Telecall al mercado
5. Capitalización de Tigo previo a la subasta 5G para evitar quiebra
6. Subasta 5G fracasada (solo dos bloques de 3500 MHZ funcionando y solo un bloque de 4G vendido de los ocho ofertados).
7. Privatización de Coltel y de UNE

5. Sabiendo que la CRC tiene la función de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante, y proteger los derechos de los usuarios, ¿cómo ha ejercido este mandato en el marco de un sector que cada día tiene más problemas financieros y de sostenibilidad?

16. ¿Reconoce la CRC que sus decisiones tardías han reducido la pluralidad de actores en el mercado?

Respuesta CRC:

Las preguntas 1 a 5 y 16 se abordan conjuntamente por su afinidad temática: rol regulatorio de la CRC, oportunidad de las decisiones, evaluación y ajuste de la regulación, y efectos sobre competencia y pluralidad de actores:

De conformidad con lo planteado en las consideraciones previas de esta comunicación, en cumplimiento de las facultades otorgadas por la Ley y con el fin de alcanzar su objetivo misional, la CRC ha implementado medidas regulatorias en materia de derechos de los usuarios, calidad del servicio, promoción de la competencia y acceso e interconexión, para el uso eficiente y promoción del despliegue de infraestructura, entre otras temáticas; siguiendo los principios de la mejora regulatoria³ y de análisis de impacto normativo, según los cuales, en cada etapa del ciclo de la política regulatoria, desde la identificación del problema, sus causas y consecuencias, la definición objetivos, la identificación de alternativas regulatorias y su evaluación y la propuesta regulatoria, se llevan a cabo procesos de consulta pública amplios, participativos y abiertos en los cuales los agentes de la industria plantean sus observaciones, sugerencias y propuestas, las cuales son tenidas en cuenta en cada etapa del proceso y en la construcción final de la regulación que es implementada. Y transcurrido un tiempo prudencial desde su adopción, la Comisión desarrolla un análisis de evaluación ex post con el fin de evidenciar los efectos de las medidas implementadas y determinar si debe iniciar un nuevo ciclo mediante el cual se establezca la necesidad de modificar o actualizar la regulación adoptada.

Preguntas 1 y 2: De acuerdo con lo anterior, el rol de la CRC en la industria de comunicaciones no ha sido inactivo, al contrario, la Comisión ha adoptado disposiciones en múltiples frentes que han contribuido a promover la competencia y la inversión, evitar el abuso de posición dominante, proteger los derechos de los usuarios y la calidad de los servicios de comunicaciones, entre otros, formuladas e implementadas mediante procesos de participación y concertación con los agentes de la industria. Lo anterior, considerando y atendiendo las realidades y cambios en los mercados de comunicaciones, que son muy dinámicos.

En ese sentido, en los proyectos regulatorios y estudios que son desarrollados por la Comisión, la CRC tienen en cuenta, entre muchos otros factores y elementos, la evolución y comportamiento prospectivo de variables tan importantes como los ingresos, abonados, tarifas, inversión, rentabilidad de los agentes regulados, y niveles de concentración de los mercados. No obstante, debe aclararse que escapa de la órbita de competencia de la CRC hacer seguimiento, evaluar y conocer las razones por las cuales uno o más operadores de servicios de telecomunicaciones obtiene uno u otro resultado financiero y en razón a ello la CRC no cuenta con evidencia respecto de la hipótesis planteada en el enunciado de las preguntas remitidas sobre una posible crisis

³ <https://www.crccom.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

financiera del sector de telecomunicaciones. Las decisiones empresariales, incluidas las estrategias de mercadeo, que son las que por su naturaleza llevan a determinado resultado financiero, hacen parte del principio constitucional de libre empresa, de manera que las mismas no pueden, ni deben ser instruidas o dispuestas por el regulador de telecomunicaciones.

Preguntas 3, 5 y 16: Como se mencionó previamente, en cumplimiento de las facultades otorgadas por la Ley y con el fin de alcanzar su objetivo misional, de manera oportuna y siguiendo los principios de mejora regulatoria, la CRC ha implementado medidas regulatorias que han contribuido a solucionar problemáticas de fondo en materia de derechos de los usuarios, calidad del servicio, promoción de la competencia y acceso e interconexión, para el uso eficiente y promoción del despliegue de infraestructura, entre otras temáticas. A continuación, se presenta un resumen ejecutivo que concentra, en cifras y logros puntuales, los principales efectos de las intervenciones regulatorias de la CRC en relación con las temáticas mencionadas:

Resumen Ejecutivo - Principales resultados:

- Derechos de los usuarios⁴

- Entre agosto de 2011 y hasta enero de 2025, se han registrado 57,6 millones de operaciones de portabilidad numérica móvil, lo que refleja un empoderamiento del usuario mediante el ejercicio de la libre elección y unas dinámicas de competencia más intensas en el mercado⁵.
- Desde 2014, la prohibición total de cláusulas de permanencia mínima en servicios móviles eliminó barreras contractuales, facilitando el cambio de operador y estimulando la competencia⁶.
- Luego de 2021, los canales de atención digitales de los operadores crecen en más 1,5 millones de interacciones por semestre y ya superan a los tradicionales, mientras el nivel de satisfacción de los usuarios (NSU) permanece sobre 4/5, confirmando eficiencia sin sacrificar

⁴ El Régimen de Protección de Usuarios (RPU) ha sido una herramienta clave para garantizar condiciones más justas en el relacionamiento que surge entre usuarios y proveedores de servicios de comunicaciones. En ejercicio de las facultades otorgadas por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ha expedido normas que buscan equilibrar la relación contractual, dotando a los usuarios de herramientas que les permitan ejercer sus derechos frente al poder de mercado de los operadores. Entre estas herramientas se incluyen la exigencia de transparencia en tarifas, ofertas, condiciones contractuales y procedimientos de reclamación.

⁵ De acuerdo con las evaluaciones ex post realizadas por la CRC, la portabilidad numérica ha tenido un impacto positivo sobre la dinámica del mercado móvil colombiano. En el período 2012–2014, se identificó como una medida que contribuyó a reducir barreras de entrada y facilitar la libre elección de operador, al eliminar los costos de cambio asociados a la pérdida del número telefónico. Posteriormente, durante los períodos 2015–2017 y 2018–2020, se evidenció que este mecanismo se consolidó como una herramienta clave para promover la competencia, facilitar la captación de usuarios por parte de nuevos operadores y fortalecer el poder de decisión del consumidor. Evaluaciones de Impacto del Marco Regulatorio disponibles en: https://www.postdata.gov.co/stories?field_tipo_informe_tid=283.

⁶ Las cláusulas de permanencia mínima (CPM) representaban un obstáculo injustificado para la libre elección del proveedor. Por ello, mediante la Resolución CRC 4444 de 2014, la CRC prohibió completamente las CPM en servicios móviles, como una medida estructural para reducir fricciones en el cambio de operador y facilitar el ejercicio del derecho de portarse. Estas decisiones han permitido reducir significativamente los costos de cambio para los usuarios, mejorar la dinámica competitiva entre operadores y garantizar una mayor libertad de elección en los servicios.

satisfacción⁷.

- Las quejas en los servicios de comunicaciones cayeron a 2,9 millones en 2023-2S (-4,08 % interanual) y el 79 % se resolvió a favor del usuario en primera instancia, reflejando el impacto de las salvaguardas del régimen de protección de los derechos de los usuarios⁸.
- **Calidad del servicio**
 - Entre 2012 y 2022, se realizó una revisión integral del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones, mediante el cual se redujo en 57 % los indicadores de calidad exigidos, se modernizó la metodología de medición de los indicadores para servicios de datos móviles, lo que, también, permitió ampliar la cobertura de la medición y conocer el desempeño real de estos servicios en el país, pasando del 52% al 82% (800 municipios) del territorio nacional. Este cambio en la metodología permitió un ahorro del 90% en los costos en los que incurrieron los regulados para acopiar la información⁹. Además, la Resolución CRC 7363 de 2024 fijó metas de cumplimiento orientadas a promover la convergencia relativa y a canalizar, mediante instrumentos regulatorios, parte de la inversión de los operadores hacia las regiones con mayores brechas en los indicadores de calidad, donde las dinámicas de mercado por sí solas resultan insuficientes para incentivar mayores niveles de inversión.
- **Mercados y competencia**
 - Por medio de las Resoluciones CRC 7285 de 2024 y 7684 de 2025, la CRC adoptó un paquete de medidas que, de manera integral, contribuyen a mitigar el problema de competencia efectiva en el mercado «servicios móviles», declarado como sujeto de regulación ex ante por parte de la Comisión¹⁰.
- **Acceso e interconexión: tarifas mayoristas**
 - Entre 2010 y 2025, la CRC redujo en términos reales los cargos de acceso en servicios móviles en un 95% y en servicios fijos en un 90%, promoviendo mayor eficiencia en la interconexión y reduciendo los costos para los usuarios finales¹¹.

⁷ Mediante la Resolución CRC 6242 de 2021, la CRC estableció mecanismos para promover la digitalización de los trámites de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. La evaluación ex post de dicha resolución, disponible en: <https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-resolucion-crc-6242-de-2021>, evidenció que la regulación aceleró la transición del uso de canales tradicionales a digitales.

⁸ Data Flash de Comunicaciones 2024-012. Disponible en: <https://www.postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2024-012-quejas-de-comunicaciones>

⁹ Resolución CRC 6890 de 2022. Esta modificación integral facilita la supervisión del desempeño de la calidad real incluso en zonas rurales, la mejora continua de la calidad en todo el país y contribuye en la implementación de la estrategia de política pública de cierre de la brecha digital en Colombia.

¹⁰ Los documentos que soportan estas decisiones regulatorias pueden ser consultados en los siguientes enlaces: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17> y <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17-1>

¹¹ Los cargos de acceso para la terminación de llamadas corresponden al valor que debe pagar un operador a otro por permitir la terminación de llamadas en su red. La regulación sobre el asunto propende por evitar prácticas discriminatorias y promover la eficiencia en el uso de las redes. En el caso de los servicios móviles, la Comisión adoptó un régimen

- Entre 2013 y 2025, los valores de remuneración por uso de Roaming Automático Nacional (RAN) cayeron en un 92%, facilitando la entrada de nuevos operadores, la expansión de la cobertura móvil y el aumento del tráfico de datos en municipios con condiciones reguladas¹².
 - En 2025 operan en Colombia ocho Operadores Móviles Virtuales (OMV) que suman 5,76 millones de líneas, equivalentes al 5,6% del total del mercado móvil, gracias a condiciones regulatorias que obligan a los operadores con red (OMR) a ofrecer acceso mayorista no discriminatorio¹³.
 - Con la Resolución CRC 5890 de 2020, se lograron reducciones de entre 6,5% y 74,4% en el costo de compartición de infraestructura eléctrica, mientras que la Resolución CRC 7120 de 2023 logró reducciones de hasta 96,6% en canalizaciones y de entre 78% y 82% en postes, según altura y ubicación¹⁴.
- **Despliegue de infraestructura**
- Entre 2020 y el 7 de mayo de 2025, 843 municipios fueron certificados como «libres de barreras» gracias a la publicación del Código de Buenas Prácticas para el despliegue de redes de comunicaciones, agilizando permisos y promoviendo el despliegue de redes en todo el

regulado desde 2007 con la Resolución CRC 1763, que fue posteriormente actualizado mediante resoluciones como la CRC 2354 de 2010, 3136 de 2011, 4001 de 2012, 4660 de 2014, CRC 5108 de 2017 y CRC 7007 de 2022. Estas medidas establecieron sendas descendentes en los valores de interconexión y definieron condiciones diferenciadas para operadores entrantes, buscando equilibrar la competencia en el mercado móvil. Para los servicios fijos, la Resolución CRC 5826 de 2019 estableció una senda de cargos de acceso regulados basada también en criterios de eficiencia. Esta senda fue actualizada por la Resolución CRC 7713 de 2025, que ajustó los valores aplicables para los años siguientes, manteniendo el enfoque metodológico de largo plazo.

¹² El Roaming Automático Nacional (RAN) permite que los usuarios accedan a los servicios móviles mediante la red de otro operador cuando no existe cobertura de su proveedor original. Esta figura ha sido clave para facilitar la entrada de nuevos operadores, ampliar la cobertura efectiva de los servicios móviles y promover el uso eficiente de la infraestructura existente. La CRC ha regulado esta modalidad de acceso mediante un conjunto de medidas orientadas a garantizar condiciones técnicas, económicas y de transparencia. Recientemente, mediante la Resolución CRC 6298 de 2021 la CRC definió los valores tope para la remuneración del servicio de RAN en 460 municipios en Colombia, seleccionados según su nivel de competencia y desarrollo de la infraestructura, dejando el resto de los municipios bajo condiciones de negociación entre los operadores. Y posteriormente, mediante la Resolución CRC 7007 de 2022 actualizó las condiciones de remuneración por el uso de esta instalación.

¹³ El acceso mayorista para la Operación Móvil Virtual (OMV) permite que operadores sin red ni espectro propio puedan ofrecer servicios móviles (voz, SMS y datos) utilizando la infraestructura de un Operador Móvil con Red (OMR). Esta figura busca promover la competencia, ampliar la oferta de servicios y facilitar la entrada de nuevos jugadores al mercado. Según lo dispuesto en el Capítulo 16 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, los OMR están obligados a ofrecer acceso a los OMV en condiciones no discriminatorias, asegurando la interoperabilidad, calidad del servicio, disponibilidad de recursos técnicos y acceso a información necesaria para la gestión operativa y de atención al usuario. En cuanto al esquema de remuneración, la regulación establece que las condiciones económicas entre OMR y OMV deben ser objeto de libre negociación. No obstante, en ausencia de acuerdo, se aplican los precios máximos definidos por la CRC.

¹⁴ El acceso a infraestructura elegible es el derecho que tienen los PRST a ocupar postes, ductos y demás elementos de soporte o «pasivos» pertenecientes a otros sectores —sobre todo los de energía— y los mismos operadores de telecomunicaciones para tender o ampliar sus redes. En este caso se parte de la siguiente premisa: si se comparte la obra civil ya existente, se abarata y acelera el despliegue, se evita la saturación del espacio público y se cierra con mayor rapidez la brecha digital. En el Capítulo 10 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC estableció esta figura como una obligación de acceso abierto, no discriminatorio y a costos eficientes, detallando los requisitos técnicos, los plazos de respuesta y los mecanismos de resolución de controversias.

país¹⁵.

Pregunta 4: Como se mencionó previamente, en la formulación e implementación de las disposiciones, la CRC sigue los principios de la política de mejora regulatoria, siguiendo un ciclo que finaliza con la evaluación ex post de las medidas implementadas, cuyo fin es analizar los resultados observados de las decisiones regulatorias y compararlos con los objetivos previstos, mediante evaluaciones de impacto o de seguimiento de resultados. Esto puede dar lugar a un nuevo inicio del ciclo regulatorio si se identifica que las medidas deben ser actualizadas o modificadas. Estas evaluaciones ex post son llevadas a cabo transcurrido un tiempo prudencial después de la implementación de las medidas que comúnmente corresponde a dos años y son publicadas por parte de la CRC para conocimiento de los interesados¹⁶. En ese sentido, la CRC de manera permanente realiza análisis autocríticos sobre sus propias decisiones regulatorias en función de las problemáticas identificadas, objetivos establecidos y resultados esperados de los respectivos proyectos regulatorios.

Ahora bien, en cuanto a los acontecimientos puntuales que son destacados en la pregunta 4, cabe señalar, que en los análisis que son desarrollados por la Comisión se tienen en cuenta los cambios que ocurren en la industria y cómo afectan la dinámica de los mercados que son sujetos de regulación y, además, como se ha mencionado previamente, en la formulación e implementación de la regulación los agentes de la industria tienen una participación activa y permanente. Todo esto garantiza que la regulación expedida sea oportuna y atienda las realidades y necesidades de los mercados y usuarios de los servicios de comunicaciones.

En todo caso, frente a los acontecimientos relacionados con el espectro radioeléctrico que señala en la formulación de la pregunta 4, como parte de la presente respuesta, procederemos a trasladar esta inquietud a Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), para que en el ámbito de sus competencias (Ley 1341 de 2009, artículo 18, num. 11) esa entidad se pronuncie sobre tales hechos.

6. ¿Qué medidas concretas adoptó la CRC en contra de la posición significativa de mercado (PSM) de Claro desde el 2021 y a la fecha?

14. ¿Considera la CRC que la falta de medidas particulares para contrarrestar la posición significativa de mercado (PSM) ha influido para cada día tener un mercado menos competido?

¹⁵ La CRC adoptó en 2016, mediante la Circular CRC 121, el «Código de Buenas Prácticas al despliegue de infraestructura», con el fin de facilitar la coordinación entre los operadores y las autoridades locales en el despliegue de redes en el espacio público. Este documento proporciona lineamientos técnicos y urbanísticos dirigidos a promover un desarrollo ordenado de infraestructura en el ámbito municipal. En 2020, la CRC expidió una versión actualizada del código, mediante la Circular CRC 131, con el objetivo de fortalecer esta herramienta y adaptarla a los nuevos retos tecnológicos y normativos. Gracias a esta actualización, el código se consolidó como una herramienta clave para apoyar a las administraciones locales en la formulación o modificación de su normativa territorial.

¹⁶ Evaluaciones de Impacto del Marco Regulatorio disponibles en: https://www.postdata.gov.co/stories?field_tipo_informe_tid=283.

Respuesta CRC:

Las preguntas 6 y 14 se abordan conjuntamente por su afinidad temática:

En lo que respecta a la solicitud de determinación y establecimiento de medidas para promover competencia en la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, es importante señalar que de manera previa y posterior a la expedición de las Resoluciones CRC 6146 de 2021 y 6380 de 2021, mediante las cuales se constató la dominancia del proveedor COMCEL S.A. en el mercado relevante “Servicios Móviles”, esta Comisión ha ejercido sus funciones como regulador del sector de comunicaciones, mediante la adopción de medidas tanto generales como diferenciales¹⁷, orientadas a incentivar la competencia, evitar el abuso de la posición dominante y promover el bienestar de los usuarios en los servicios de comunicaciones móviles, tales como:

- **Novedades en el proceso de Portabilidad Numérica Móvil:** En primera instancia, en lo relativo a la disminución del tiempo de portación de número para el cambio de operador móvil, fue expedida la Resolución CRC 5929 de 2020. Mediante esta resolución se redujo el tiempo que le toma al usuario cambiarse con su número telefónico de un prestador a otro de servicios, pasando de tres días a menos de un día hábil, permitiendo realizar el proceso en tan sólo horas. Esto con el fin de permitir al usuario ejercer su derecho de libre elección, beneficiarse de ofertas de corta vigencia y cambiar de operador sin dificultad. La posibilidad de hacer el cambio de manera ágil es un dinamizador de la competencia en pro tanto del usuario, como de las dinámicas del mercado. Lo anterior, porque corresponde a la reducción de barreras de salida que facilitan las condiciones para un mercado más competitivo.

Como resultado de la evaluación ex post de la Resolución 5929, la CRC encontró que la reducción del tiempo para el trámite de portabilidad numérica móvil resultó en un incremento del número de operaciones efectivas de portabilidad y en una caída del 10% en la concentración del servicio de Telefonía Móvil¹⁸.

Aunado a lo anterior, con el propósito de facilitar el derecho de los usuarios de portar su número y de mitigar los riesgos de conductas fraudulentas ocurridas durante las solicitudes de portación, la CRC adelantó la revisión del proceso de Portabilidad Numérica Móvil, lo que culminó con la expedición de la Resolución CRC 7151 de 2023. Mediante esta resolución, entre otras modificaciones, se eliminó la obligación de los usuarios de estar al día en las obligaciones con su operador para poder portarse; adicionalmente, se incluyó una advertencia en el texto del NIP (Número de Identificación Personal de confirmación) dirigido al usuario solicitante de

¹⁷ El numeral 2 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 le otorga a la CRC la facultad de promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y prevenir conductas desleales y prácticas restrictivas, ya sea mediante regulación de carácter general o mediante 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. Lo anterior significa que la CRC está en capacidad de imponer medidas diferenciales, de conformidad con la posición o tamaño de los agentes, ya sea mediante regulación general, aplicable a todo aquel que se encuentre bajo los supuestos de la norma general, como también mediante regulación de carácter particular, aplicable únicamente a un determinado agente y como resultado de una actuación administrativa de carácter particular y concreto.

¹⁸ <https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-5929-de-2020>

la portación con el objetivo de prevenir situaciones de fraude derivadas del envío de dicho código. Mediante esta resolución, entre otras modificaciones, se eliminó la obligación de los usuarios de estar al día en las obligaciones con su operador para poder portarse, fortaleciendo el derecho a portarse de los usuarios, sin perjuicio de las prerrogativas en cabeza de los PRST para efectos de reclamar el cobro de lo adeudado por los usuarios, ya sea judicial o extrajudicialmente; adicionalmente, se incluyó una advertencia en el texto del NIP (Número de Identificación Personal de confirmación) dirigido al usuario solicitante de la portación con el objetivo de prevenir situaciones de fraude derivadas del envío de dicho código. En la misma línea, se unificaron los requisitos del proceso de portación de líneas en la modalidad prepago y en la modalidad pospago. Así mismo, se incluyó una causal de rechazo por desactivación, suspensión, numeración no implementada y numeración no asignada a usuarios finales, en aras proteger los derechos de los usuarios de comunicaciones y promover la competencia.

- **Digitalización del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.** Mediante la Resolución CRC 6242 de 2021 se establecieron medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, con el fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y obligaciones, y permitir a las empresas prestadoras de los servicios diferenciarse entre ellas a través de la calidad en la atención al usuario mediante el aprovechamiento de las TIC como un elemento dinamizador de la competencia distinto al precio o la calidad del servicio. A su vez, la oferta de trámites digitales a aquellos usuarios que hacen uso de los mismos genera eficiencias para los operadores debido a que las interacciones en modalidad virtual generan ahorros de costos significativos en comparación con los canales presenciales o telefónicos. En todo caso, es importante señalar que, para aquellos usuarios que hacen uso de canales tradicionales, los operadores tienen la obligación de disponer todos sus trámites a través de su línea telefónica, y en las ciudades capitales donde los indicadores de calidad del servicio de internet móvil exceden o no alcanzan, según corresponda, los valores de referencia definidos por la CRC, se debe disponer de oficinas físicas.

Cabe mencionar que como resultado de la evaluación ex post de la Resolución 6242, la CRC encontró que el incremento en la inversión en canales digitales y la reducción de costos por interacción comenzaron antes de la entrada en vigencia de la resolución, que se pudo haber visto influenciado por la pandemia del COVID-19 y las medidas de emergencia implementadas en este periodo, y que es un proceso que continúa ocurriendo y parece estar en crecimiento¹⁹.

- **Revisión de las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional,** el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 6298 de 2021, con la que se modificó la manera como debe darse la remuneración por el acceso a la instalación esencial de RAN, que permite a los operadores prestar el servicio en zonas donde no tiene cobertura con red propia, optimizando su uso como instalación esencial y buscando promover de manera simultánea el despliegue de infraestructura y el aprovechamiento de la infraestructura existente.

¹⁹ <https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-resolucion-crc-6242-de-2021>

De conformidad con los resultados de la evaluación ex post de la Resolución 6298, se identificó un incremento del 46,8% de los sitios con tecnología 4G en general, y 57,6% en los sectores de esta misma tecnología en los municipios de tarifa negociada, en donde el costo de oportunidad del uso del RAN es mayor, mientras que en los municipios de tarifa regulada se observa un incremento del 7,8% en el tráfico per cápita de datos móviles en RAN dos años después de la entrada en vigor de la resolución, lo que sugiere un aumento de la competencia en servicios en estos municipios²⁰.

- **Revisión del Régimen de Acceso, Uso e Interconexión**, el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 6522 de 2022, acto a través del cual esta Comisión actualizó el marco regulatorio en Colombia en materia de interconexión y acceso, generando beneficios para los usuarios en cuanto a la protección de sus derechos, recogiendo la visión de política pública para modernizar las redes del país y apoyando la transición tecnológica. A su vez, con miras a aprovechar la evolución tecnológica de las redes del país estas disposiciones buscan que los operadores que han invertido o inviertan en redes de nueva generación se conecten entre sí de manera más eficiente, haciendo uso de tecnologías de voz sobre IP (protocolo de internet), lo que supone en el mediano plazo menores recursos dedicados a la interconexión de redes y que éstos pueden ser destinados a mejorar la cobertura, especialmente en las zonas vulnerables. Así mismo, la CRC revisó el procedimiento de actualización y renovación de las garantías que deben constituir los proveedores para asegurar el pago por el uso de las redes de los demás, con el fin de preservar la estabilidad financiera, la sana competencia entre los operadores y facilitar sus relaciones.
- **Revisión de las condiciones de calidad de servicios de telecomunicaciones.** Producto de este proyecto se expidió la Resolución CRC 6890 de 2022, por medio de la cual se actualizó el Régimen de Calidad de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de atender las necesidades de los usuarios y de la industria y alentar a los distintos operadores a la mejora continua de la calidad con la que se prestan los servicios de comunicaciones fijos y móviles, lo cual a su vez representa un factor que promueve la competencia en los mercados.

Adicionalmente, en esta norma se introdujo una forma innovadora de medición a través de la experiencia del usuario vía crowdsourcing la cual entró en funcionamiento desde el 1 de abril de 2023, una metodología para medir la calidad del servicio de Internet móvil permitiendo recolectar de forma masiva la información de la calidad del servicio prestado por los operadores de red, a través de los teléfonos inteligentes (smartphones) de los usuarios. Los resultados de estas mediciones son publicados por la CRC en la plataforma «yo mido la calidad»²¹, la cual ofrece información actualizada e interactiva sobre cinco indicadores clave de calidad del servicio de internet móvil: velocidad de carga, velocidad de descarga, latencia, variación de la latencia (jitter) y pérdida de paquetes a nivel municipal, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre qué operador de servicios de internet móvil elegir. Además, esta herramienta incentiva a los proveedores de servicios de telecomunicaciones a mejorar continuamente la calidad de sus servicios, estimulando las dinámicas de competencia.

²⁰ <https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-resolucion-crc-6298-de-2021>

²¹ www.yomidolocalidad.gov.co

- **Revisión de los esquemas mayoristas de remuneración móvil**, el cual culminó con la expedición de la Resolución CRC 7007 de 2022, con la que se actualizaron las condiciones de remuneración mayorista de interconexión y acceso a redes móviles de acuerdo con las nuevas realidades tecnológicas del mercado, el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y la aplicación del derecho de la competencia. La actualización de estas tarifas mayoristas busca dinamizar la competencia en los mercados móviles, reconociendo los costos eficientes asociados a la prestación de servicios de comunicaciones y en beneficio de los usuarios.

Cabe mencionar que, en el año 2024, la CRC publicó los resultados de la evaluación ex post de la modificación de la regla de remuneración para la operación móvil virtual introducida por la Resolución 7007, cuyos resultados permiten concluir que luego de la modificación de dicha regla, se incrementó la libre negociación entre los operadores móviles virtuales y sus operadores de red. De hecho, para el primer trimestre de 2024, la totalidad de los acuerdos no utilizaron la regla de remuneración expresamente establecida en la regulación. Los resultados de la evaluación también indican que el margen entre los costos mayoristas de los OMV y los ingresos minoristas de los OMR en los servicios móviles se ha mantenido²².

- **Compartición de infraestructuras para el despliegue de redes y la masificación de servicios de telecomunicaciones.** A través de este proyecto se desarrolla la línea de estudios en materia de compartición de infraestructura pasiva en Colombia, el cual en su primera fase permitió la expedición de la Resolución CRC 5890 de 2022, mediante la cual se establecen nuevos topes tarifarios, con significativas reducciones, por el uso de postes, ductos y torres de la infraestructura del sector de energía eléctrica por parte de proveedores de redes y servicios de comunicaciones. Con ello se busca eliminar las barreras y reducir los costos en los que incurren los operadores de servicios de comunicaciones que les impide ampliar su cobertura y llevar servicios digitales a las zonas más alejadas, generar eficiencias, dinamizar la competencia, y promover que los usuarios accedan a servicios a menores precios.

Cabe mencionar que en el año 2023 la CRC realizó el análisis ex post de la Resolución 5890, como resultado se identificó que las medidas implementadas han tenido un efecto positivo, evidenciando una reducción de hasta un 78,7% en los costos de compartición de postes, ductos y torres del sector eléctrico en los tres (3) años de vigencia de la resolución. En esta [evaluación](#) se observaron también mejoras en la facilidad y rapidez para definir el valor de remuneración y perfeccionamiento de los acuerdos de compartición entre los actores involucrados. Se firmaron 29 acuerdos más de compartición de infraestructura eléctrica como consecuencia de la expedición de la resolución, y a la vez generó condiciones propicias para el aumento en la penetración del servicio de Internet fijo en el país. Este cambio fue mayor en los municipios con menor desempeño, en comparación con capitales y municipios de mayor tamaño²³.

²² <https://www.postdata.gov.co/story/evaluacion-ex-post-de-la-resolucion-crc-7007-de-2021-modificacion-regla-de-remuneracion-de-omv>

²³ <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/evaluacion-impacto-resolucion-crc-5890-2020-sobre-comparticion>

En la segunda fase del proyecto, fue expedida la Resolución CRC 7120 de 2023, con la que se facilita la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones a partir del uso de infraestructura de otros sectores como son las canalizaciones y el espacio en estaciones de sistemas de transporte masivo, los postes y canalizaciones de las carreteras, los postes de alumbrado público, los semáforos y los paraderos de sistemas de transporte. Adicionalmente, se actualizaron las tarifas de arrendamiento por el uso de los postes y ductos de energía y de telecomunicaciones que sirven de soporte para la instalación de redes de telecomunicaciones, con una reducción inicial del 77%.

Adicional a lo anterior, en el año 2024, mediante la Resolución 7285, la CRC implementó un paquete de 9 medidas regulatorias, tanto generales como diferenciales, orientadas a facilitar la movilidad de los usuarios, promover la compartición de infraestructura y mejorar las condiciones para la prestación de servicios por parte de operadores entrantes, que de manera integral contribuyen a mitigar el problema de ausencia de competencia efectiva en el mercado «servicios móviles». Entre las medidas más relevantes se encuentra la obligación, a cargo de los operadores con posición dominante individual o conjunta en el mercado, de publicar las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva, como torres y mástiles, con el fin de facilitar el acceso de operadores competidores a esta instalación esencial y reducir las barreras asociadas al despliegue de infraestructura.

Lo anterior por cuanto la CRC identificó que los niveles de compartición difieren sustancialmente entre los Proveedores de Redes y Servicios Móviles (PRSTM) para los cuales se dispone de información, pues, por una parte, existe una práctica consolidada de compartición de la infraestructura propia de TIGO y MOVISTAR; de hecho, MOVISTAR comparte el 71,22% de sus sitios incluyendo algunos con WOM. Por otra parte, para COMCEL -quien posee el 69% de la infraestructura propia de todos los PRSTM del país-, se identifica que la infraestructura que es reportada como compartida por los otros PRSTM corresponde solo al 3,19% de sus torres²⁴.

Además de esta medida, se ajustaron las reglas del RAN, estableciendo una menor tarifa (costo eficiente) para remunerar el acceso a las redes de los operadores con posición dominante en el mercado, y con ello facilitar condiciones de acceso más equitativas en zonas con baja competencia, lo que permite que los operadores sin red propia accedan en mejores condiciones a la infraestructura existente. La CRC adoptó esta medida debido a que, por un lado, identificó que el RAN sigue siendo una herramienta regulatoria importante tanto para la eliminación de barreras que faciliten la entrada de nuevos operadores, como para estimular la competencia por servicios en municipios donde las condiciones económicas, demográficas o geográficas dificultan la competencia por infraestructura. Y por otro lado, estableció que estas últimas zonas donde el acceso a RAN se remunera a tarifa regulada el principal proveedor de RAN es COMCEL (72,82% del tráfico de datos y el 80,61% del tráfico de voz)²⁵.

²⁴ CRC (2023). Documento soporte: Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-17/Propuestas/Documento-soporte-revision-medidas-SM-091123.pdf>

²⁵ Ibid.

También se modificaron aspectos operativos de la portabilidad numérica móvil, ampliando las franjas horarias, toda vez que se incluyeron días no hábiles (sábados, domingos y festivos) para realizar este trámite. Lo anterior es importante debido a que, por un lado, la CRC reconoce la importancia de la portabilidad en la promoción de la competencia en la medida en que facilita la movilidad de los usuarios entre operadores; y por otro lado, como resultado del análisis de las cifras disponibles se encontró que durante el año 2023, los días lunes fueron los de menor cantidad de portaciones (cerca de 1 millón de portaciones exitosas en el año) en comparación con los días martes, en los que se duplicó esta cifra, Lo cual sugiere que antes de la implementación de esta medida los operadores estaban aprovechando el fin de semana para ofrecer promociones y retener a los usuarios que manifestaban su intención de portarse a otro operador, limitando la efectividad de este mecanismo²⁶.

Posteriormente, en marzo de 2025, la Comisión adoptó nuevas medidas regulatorias aplicables al mercado «servicios móviles» mediante la Resolución CRC 7684, que, en conjunto con el paquete de 9 medidas adoptadas en 2024, contribuyen a mitigar el problema identificado de ausencia de competencia efectiva en ese mercado. Mediante esta resolución se estableció una restricción de contactabilidad²⁷, la cual impide a los operadores contactar comercialmente a un usuario que haya portado su número hacia otro proveedor durante un período de tres meses, evitando prácticas de retención agresiva y permitiendo que el usuario evalúe con tranquilidad su nueva experiencia de servicio.

Lo anterior, debido a que la CRC identificó que las prácticas de contactabilidad para recuperar usuarios portados estarían limitando la efectividad de la portabilidad numérica. En efecto, se encontró que del total de usuarios que se portan, en promedio, el 16% retorna a su operador anterior, y que el 61,5% lo hace en los primeros 6 meses después de la portación. También se identificó que todos los operadores ofrecen precios inferiores a los usuarios que se portan a sus redes en comparación con el valor promedio facturado a los usuarios de servicios móviles. En efecto, para el caso de los usuarios pospago, los operadores ofrecen un descuento de alrededor de 35,1% frente al valor facturado general del mercado a los usuarios que se portan a sus redes. Con ello, además de limitar la efectividad de la portabilidad numérica, estarían discriminando a los usuarios que no cambian de operador, quienes no conocen ni tienen acceso a esas tarifas especiales²⁸.

²⁶ Ibid.

²⁷ Con relación a la aplicabilidad y verificabilidad de esta medida, es importante señalar que el seguimiento de su cumplimiento efectivo está a cargo de las entidades de inspección, vigilancia y control correspondientes, como el MinTIC y la SIC. Estas entidades tienen la facultad de supervisar, investigar y sancionar a los operadores que infrinjan la regulación, ya sea directamente o mediante terceros contratados para ejecutar campañas comerciales que contravengan las restricciones establecidas. Adicionalmente, dado que los operadores son quienes mejor conocen el día a día del mercado y realizan un seguimiento constante a su evolución, también tienen la posibilidad de poner en conocimiento a dichas entidades cualquier vulneración de las normas, contribuyendo así a su efectiva aplicación y acatamiento. Asimismo, los operadores pueden incentivar a sus usuarios a denunciar cualquier incumplimiento a las restricciones de contactabilidad ante las autoridades correspondientes o incluso ante el mismo operador, con el fin de tomar las acciones necesarias.

²⁸ CRC (2024). Documento soporte: Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles fase 2. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-38-3-17-1/Propuestas/documento-soporte-medidas-moviles-fase-2-2000-38-3-17-1.pdf>

Asimismo, se estableció la obligación de ofrecer de manera digital los principales trámites relacionados con la relación contractual con los operadores móviles: la modificación de planes y la cancelación del servicio pospago, facilitando su autogestión completamente en línea por parte de los usuarios, la promoción del uso productivo del internet y evitando barreras de movilidad, al limitar las prácticas de retención de usuarios utilizadas por los operadores cuando un usuario manifiesta su intención de cancelar su plan o servicio. Esta medida fue adoptada por la Comisión debido a que se identificó que los operadores móviles no han digitalizado esos trámites, en su lugar han privilegiado interacciones en línea relacionadas con la mejora de planes, el acceso a promociones y a las plataformas de pago de sus servicios.

A su vez, los usuarios prefieren el uso de canales tradicionales para realizar sus trámites. Entre 2021 y 2023, el 43% de los usuarios del servicio de internet móvil utilizó la línea de atención al cliente como canal principal de contacto, seguida por las aplicaciones móviles y la oficina presencial, ambas con 17% en promedio para el mismo periodo; la página web del operador alcanzó solo un 8% en promedio. En la misma línea se estableció que el uso de los canales digitales para realizar trámites relacionados con la modificación de planes y la activación y desactivación de servicios es relativamente bajo. En 2023, la proporción de usuarios de internet móvil que utilizaron la aplicación móvil del operador para activar y desactivar servicios y para cambiar de plan fue 14% y 11%, respectivamente. En cuanto al uso de la página web para esos mismos trámites, la participación fue de 10% y 14%, respectivamente²⁹.

Finalmente, la resolución actualizó las reglas aplicables a la contratación de servicios empaquetados, permitiendo combinar servicios fijos y móviles sin que se impongan cláusulas de permanencia en el componente móvil, garantizando así mayor libertad de elección y flexibilidad comercial³⁰.

De esta manera, la Comisión ha formulado y expedido disposiciones regulatorias con el fin de, como se ha mencionado, promover la competencia, evitar el abuso de la posición dominante y generar beneficios para los usuarios, en el mercado de servicios móviles sujeto a regulación ex ante, lo que está acorde con el mandato legal, establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, y, por ende, se adecua con el propósito superior de la Comisión de garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

7. ¿Qué mecanismos regulatorios inmediatos aplicará la CRC para impedir que el mercado se consolide en un duopolio tras la unión de Tigo-Movistar?

Respuesta CRC:

La CRC rindió concepto técnico ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el 14 de mayo de 2025, en el que analizó el impacto de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR en los mercados relevantes definidos por esta Comisión, así como en algunas actividades económicas

²⁹ Ibíd.

³⁰ Ibíd.

vinculadas que, si bien no están formalmente delimitadas como mercados relevantes, son fundamentales para la dinámica sectorial. En este concepto, que se anexa a la presente respuesta, la CRC evaluó tanto mercados mayoristas como minoristas:

Mercados mayoristas analizados:

1. Terminación de llamadas fijo-fijo por municipio.
2. Terminación de llamadas móvil-fijo por municipio.
3. Terminación de llamadas móvil-móvil a nivel nacional.
4. Terminación de llamadas de larga distancia internacional a nivel nacional.
5. Servicio portador por municipio.
6. Acceso y originación móvil a nivel nacional.

Mercados minoristas analizados:

1. Voz saliente local y nacional (municipal).
2. Acceso a Internet fijo residencial (municipal).
3. Acceso a Internet fijo corporativo (municipal).
4. Dúo Play 1 y 2 (residencial, municipal).
5. Triple Play (residencial, municipal).
6. Televisión multicanal (municipal).
7. Voz saliente móvil (nacional).
8. Voz saliente de larga distancia internacional (nacional).
9. Internet móvil (nacional).
10. Servicios móviles (nacional).

En el referido concepto también se examinó la actividad de acceso a redes de fibra óptica neutrales para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones, destacando el papel de ONNET FIBRA COLOMBIA S.A.S., empresa en la cual MOVISTAR es accionista.

En primer lugar, resulta necesario aclarar que, en estricto sentido, la eventual consolidación de la operación de integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR no resultaría en una estructura duopólica en todos los mercados relevantes definidos por esta Comisión, en la medida en que existen otros oferentes, sin perjuicio de que su tamaño o participación de mercado sea reducida.

En segundo lugar, vale destacar que, dentro de los principales hallazgos, la CRC identificó riesgos relevantes en el mercado mayorista de acceso y originación móvil, fundamental para los operadores móviles virtuales (OMV), ya que la empresa resultante de la integración concentraría la totalidad de dicha operación. Esto se debe a que COMCEL y WOM actualmente no ofrecen servicios de alojamiento para OMV en sus redes, lo que podría restringir severamente la competencia en este segmento.

En el mercado de Internet fijo, la CRC concluyó que el impacto de la operación se concentraría principalmente en las principales ciudades del país. Aunque en muchas de ellas existe una pluralidad de oferentes, se identificaron algunos municipios con riesgos de concentración

significativa. En este contexto, se destacó la importancia de empresas como ONNET, cuya actividad económica permite reducir barreras de entrada para pequeños ISP.

En cuanto a los servicios móviles, la CRC subrayó el papel de COMCEL como operador dominante y de WOM como agente dinamizador del mercado. Así, si bien se encontró que la operación entre TIGO-UNE y MOVISTAR puede generar eficiencias, también se advirtió sobre riesgos de efectos coordinados entre la nueva firma integrada y COMCEL.

En respuesta a estos riesgos identificados, la CRC está desarrollando tres proyectos regulatorios prioritarios que buscan actuar de manera preventiva e inmediata para evitar la consolidación de un duopolio en el sector y, en general, para mitigar los riesgos derivados de la posible integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR:

1. **Proyecto: Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios**

En este proyecto se pretende analizar la implementación de medidas para actualizar y fortalecer los derechos de los usuarios, entre ellos el derecho a la libre elección, lo que promueve la competencia. Así, se considerarían aspectos tales como la oferta conjunta o empaquetada de servicios convergente (fijo-móvil), las ofertas comerciales selectivas, las ofertas para la recuperación de clientes, entre otros diversos aspectos.

2. **Proyecto: Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles**

Dentro de este proyecto se revisarán, entre otros temas, los esquemas de remuneración aplicables a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) en el marco del posible nuevo escenario de integración, así como las reglas de remuneración del acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional (RAN), considerando la posición de COMCEL y la situación actual de WOM.

3. **Proyecto: Marco regulatorio para el servicio portador local**

Este proyecto está enfocado en la actividad de servicio portador local, que es esencial para la provisión de redes de fibra óptica neutrales. Este análisis busca promover condiciones equitativas para que pequeños y medianos ISP puedan utilizar estas redes para ofrecer servicios fijos en condiciones competitivas.

En conjunto, estos proyectos buscan salvaguardar la competencia efectiva en el sector y prevenir que la eventual integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR derive en una estructura de mercado con en donde se materialicen los riesgos antes identificados, asegurando al mismo tiempo la protección de los usuarios y la sostenibilidad de los actores más pequeños del ecosistema de telecomunicaciones.

8. **¿Cómo se vería el usuario impactado en el escenario de un duopolio?**

Respuesta CRC:

Como ya se indicó, es importante aclarar que, en estricto sentido, la operación de integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR no generaría un duopolio estructural en el mercado de telecomunicaciones colombiano. Por ejemplo, en el mercado relevante de «Servicios Móviles», además de la empresa integrada y COMCEL, también participan otros actores como WOM y los operadores móviles virtuales, aunque con una participación de mercado significativamente menor.

De igual manera, en los mercados de servicios fijos, los cuales se definen a nivel municipal, existe una variedad de proveedores regionales e ISP locales que pueden ejercer presión competitiva dependiendo del municipio. Esta aclaración es fundamental ya que permite un análisis más matizado y preciso del impacto de la integración en cuestión sobre los usuarios.

Aclarado lo anterior, en el concepto emitido el 14 de mayo de 2025, la CRC evaluó el posible efecto de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR en los usuarios finales, específicamente en los mercados relevantes de servicios móviles y de internet fijo.

- **Efectos en el mercado de servicios móviles**

La CRC identificó que la operación podría generar beneficios para el usuario, siempre que las eficiencias derivadas de la integración se trasladen efectivamente al consumidor final. En particular, se estimó que una reducción del 20% en los costos por parte de la empresa integrada permitiría mantener precios estables, evitando efectos negativos sobre el bienestar del consumidor, incluso en un escenario de mayor concentración del mercado.

No obstante, en su concepto la CRC también alertó sobre un posible escenario de coordinación entre la empresa integrada y COMCEL, en cuyo caso el impacto sobre los usuarios sería altamente negativo, principalmente por el incremento en los precios y la pérdida de presión competitiva. Este riesgo de coordinación fue subrayado a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), resaltando además la importancia de preservar condiciones saludables en los mercados mayoristas, particularmente en el mercado de «Acceso y Originación Móvil», que resulta crítico para la viabilidad de los OMV y de WOM y, por ende, para la capacidad de los usuarios de contar con ofertas alternativas replicables.

- **Efectos en el mercado de internet fijo**

Dado que el mercado de internet fijo es de carácter municipal, la CRC observó que el impacto de la integración dependería de la ciudad analizada. Un factor clave para los usuarios en este mercado es la calidad del servicio, especialmente cuando este se presta sobre redes de fibra óptica, como las que ha desplegado MOVISTAR. Desde esta perspectiva, la CRC concluyó en su concepto que la integración puede beneficiar a los consumidores, en la medida en que se traduzca en una profundización del despliegue de fibra óptica, lo cual mejoraría la calidad del servicio.

Sin embargo, también se advirtió que en varios municipios no existe un único competidor que enfrentaría a la empresa integrada, por lo que la dinámica competitiva dependerá siempre del

contexto local. En este sentido, la CRC instó a la SIC a mantener la vigilancia sobre cualquier riesgo de conductas anticompetitivas desplegadas por la firma integrada frente a los ISP locales; ello con el fin de asegurar que los beneficios potenciales de la operación no se vean contrarrestados por prácticas excluyentes o de desplazamiento que perjudiquen la diversidad de oferta para los usuarios.

9. Sírvase describir las ventajas, y los riesgos y desventajas, de tener un duopolio en el sector.

Respuesta CRC:

En este punto es necesario reiterar que la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR no daría lugar, en estricto sentido, a una estructura de mercado duopólica. Como se ha mencionado previamente, en mercados relevantes como el de «Servicios Móviles» también participan WOM y los operadores móviles virtuales, mientras que en los mercados de servicios fijos, definidos a nivel municipal, existe una variedad de ISP que pueden ejercer presión competitiva dependiendo del contexto local.

No obstante, la CRC ha identificado riesgos, ventajas y desventajas asociadas a la operación de integración, los cuales deben ser incorporados al análisis que se desarrolle en los distintos proyectos regulatorios con el fin de promover la competencia y el bienestar del usuario final. Considerando lo anterior, a continuación se presentan las ventajas y desventajas que, desde la perspectiva del regulador técnico y especializado, se identifican ante la eventual integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR:

Por un lado, la principal ventaja observada por la CRC es la posibilidad de que la empresa integrada alcance mayor escala en la prestación de servicios, lo que podría traducirse en:

- Eficiencias operativas que, si se trasladan al consumidor, pueden generar mejoras en precios o calidad.
- Mayor capacidad de inversión en infraestructura, especialmente en tecnologías como fibra óptica.
- Mejora en la oferta mayorista, en términos de calidad y cobertura, lo cual puede beneficiar a terceros operadores que acceden a su red.

Dado esto, la CRC ha considerado prioritario analizar los esquemas de remuneración móvil, especialmente en lo relacionado con el mercado mayorista de «Acceso y Originación Móvil» y la operación de los OMV, para así asegurar condiciones justas y replicabilidad de ofertas, además de promover un uso más intensivo de la infraestructura disponible en el país bajo condiciones que no afecten las eficiencias dinámicas asociadas a la inversión en infraestructura.

Por otro lado, en materia de riesgos y desventajas, pese a las posibles eficiencias, la CRC también ha identificado riesgos relevantes que podrían afectar negativamente la competencia y el bienestar del usuario, entre los cuales destacan:

- Riesgo de coordinación en el mercado de servicios móviles, especialmente entre la empresa integrada y COMCEL. Este escenario podría llevar a un aumento de precios y reducción de la presión competitiva, afectando directamente a los usuarios.
- Conductas en mercados mayoristas que favorezcan a la empresa integrada en los mercados minoristas, por ejemplo, mediante condiciones discriminatorias o poco replicables para operadores como WOM, los OMV o los pequeños ISP.

Por lo anterior, aunque no se configura un duopolio en términos estructurales, la CRC reconoce que la operación de integración presenta ventajas potenciales que deben ser gestionadas cuidadosamente para evitar que los riesgos derivados de prácticas anticompetitivas o efectos coordinados neutralicen los posibles beneficios para los consumidores y el ecosistema sectorial.

En este contexto, como se informó en la respuesta a la pregunta 7, desde la CRC ya se están desarrollando tres proyectos regulatorios con el propósito de intervenir de manera preventiva e inmediata para, desde la órbita de competencias asignadas a esta Comisión, mitigar los riesgos identificados. En efecto, con el proyecto de «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios» se analizará la introducción de nuevas medidas regulatorias para maximizar y optimizar los derechos de los usuarios, lo que permite una mejora en las condiciones de competencia. En el proyecto «Marco Regulatorio para el Servicio Portador Local» se abordará todo lo relacionado con la provisión de redes de fibra óptica neutrales, que son esenciales para la prestación de servicios fijos en condiciones competitivas. Y en el proyecto «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», se evaluarán medidas asociadas a los mercados mayoristas, teniendo en cuenta los cambios que podrían generarse en los mercados con ocasión la integración, así como también la actual posición dominante de COMCEL.

Con lo anterior, esta Comisión busca ejercer un rol preventivo para mitigar y contener los riesgos que puedan llegar a existir con ocasión de la eventual integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR y sus consecuencias en términos de competencia e impacto en los usuarios.

10. ¿Qué medidas específicas va a tomar para garantizar que un eventual duopolio no asfixie a los competidores restantes, como por ejemplo los operadores móviles virtuales, los regionales, los de menos participación y los ISP?

Respuesta CRC:

En primer lugar, es importante precisar que la CRC no puede anticipar ni establecer medidas regulatorias definitivas en este momento, ya que la operación de integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR aún está en evaluación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad que, de acuerdo con el régimen legal vigente, es la autoridad competente para aprobar, objetar o condicionar la operación.

En todo caso, y a pesar de que la CRC no es la entidad competente para aprobar u objetar la operación de integración, tal y como ya se indicó la respuesta a la pregunta 7, para efectos de mitigar los riesgos que se han identificado con ocasión de la eventual integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR, esta Comisión actualmente se encuentra adelantando los proyectos «Revisión

de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios», «Marco Regulatorio para el Servicio Portador Local» y «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», en los cuales se analizará la conveniencia y viabilidad de introducir medidas específicas dirigidas a promover la competencia, garantizar el bienestar de los usuarios y, en términos generales, salvaguardar la sostenibilidad del sector, considerando las circunstancias específicas asociadas a las posibles consecuencias de la integración.

Así, los proyectos regulatorios mencionados se están desarrollando en aplicación de la Política de Mejora Regulatoria adoptada por la CRC³¹, que garantiza que cualquier decisión en materia regulatoria surta un proceso estructurado de análisis, participación y evaluación, que garantice la proporcionalidad, necesidad y efectividad de las medidas adoptadas. En este sentido, la CRC ya ha comenzado a analizar posibles medidas regulatorias preventivas y estructurales dentro de los tres proyectos referidos, los cuales abordan los principales riesgos identificados en el contexto de esta operación. Lo anterior evidencia el trabajo activo de esta Comisión considerando las principales preocupaciones identificadas alrededor de los impactos de la operación sobre el bienestar de los usuarios y las dinámicas de competencia, así como de los incentivos a la inversión.

11. ¿La CRC tiene conocimiento de que Tigo Une y/o Movistar hayan empezado a abusar de su poder de mercado en contra de los operadores móviles virtuales, desde la presentación de la integración de sus redes a la fecha?

Respuesta CRC:

A la fecha, la CRC no cuenta con evidencia que le permita afirmar que TIGO-UNE y/o MOVISTAR hayan incurrido en un abuso de poder de mercado o de posición de dominio en contra de los operadores móviles virtuales (OMV), tal como lo plantea la pregunta. En este punto vale destacar que son la SIC y el MinTIC las entidades encargadas de las actividades de inspección, vigilancia y control en materia de protección de usuarios, protección de la libre competencia y supervisión de la regulación de telecomunicaciones expedida por la CRC. Por lo anterior, son las referidas entidades las encargadas de investigar, valorar y, eventualmente, sancionar conductas violatorias del ordenamiento jurídico en materia de telecomunicaciones, protección de la libre competencia y protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, algunos OMV han manifestado a la CRC su preocupación por la dinámica actual del mercado mayorista, particularmente en relación con las condiciones comerciales que han logrado negociar con TIGO-UNE. De acuerdo con lo manifestado por esos operadores, en ciertos casos, las condiciones negociadas no permitirían replicar competitivamente la oferta minorista del operador móvil de red (OMR), lo cual, en su criterio, limita la capacidad de los OMV de ofrecer alternativas equivalentes al usuario final.

³¹ CRC. «Política de Mejora Regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones». Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>.

Aunque en el marco regulatorio vigente para la actividad OMV la regla general es la libre negociación de tarifas, esta situación resulta relevante para la CRC, en la medida en que puede afectar la efectividad de la competencia en el mercado minorista. Por ello, la Comisión ha decidido abordar esta problemática dentro del proyecto regulatorio «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», para efectos de evaluar la viabilidad y conveniencia de implementar medidas que permitan mejorar la replicabilidad de las ofertas.

Finalmente, es importante señalar que es de conocimiento de la CRC que un OMV ya puso esta información en conocimiento de la SIC, autoridad nacional de protección de la competencia, que ejerce las facultades para investigar y sancionar prácticas violatorias del régimen de protección de la libre competencia colombiano, entre las que se incluye el abuso de posición dominante. Por su parte, la CRC, en el marco de sus competencias como órgano regulador, continúa observando de cerca la evolución del mercado y ajustando su actuar en materia regulatoria con base en el análisis técnico que la caracteriza.

12. ¿Qué criterios usará la CRC para evaluar los efectos de la fusión Tigo–Movistar en el mercado regional?

Respuesta CRC:

En este punto es indispensable recordar que, en el ejercicio de sus funciones como órgano regulador, la CRC realiza actividades de monitoreo permanente sobre los mercados y servicios regulados, tanto a nivel nacional como también regional y local. Este seguimiento se basa en indicadores clave, tales como:

- Comportamiento de las tarifas, aproximadas por el ARPU (ingreso promedio por usuario) del servicio.
- Participaciones de mercado por operador.
- Índices de concentración del mercado, como el índice Herfindahl-Hirschman (IHH), entre otros.

Adicionalmente, se debe destacar que el concepto técnico emitido por la CRC el 14 de mayo de 2025 incluye múltiples análisis, dentro de los cuales se resalta un escenario simulado por esta Comisión sobre los posibles efectos de la operación en varios mercados relevantes que podrían ser impactados por la operación de integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR. Dicho escenario constituye un punto de comparación inicial para evaluar la evolución de los mercados en caso de que la operación sea aprobada por la SIC.

Así las cosas, es importante recalcar que esta labor de monitoreo y vigilancia del comportamiento de los mercados es parte de la función permanente de la CRC y constituye una herramienta fundamental para garantizar condiciones adecuadas de competencia, especialmente en los mercados regionales, donde las dinámicas pueden variar sustancialmente entre municipios. Así, en caso de observarse distorsiones relevantes, la CRC podrá considerar la adopción de medidas en el marco de un proyecto regulatorio y en aplicación de su Política de Mejora Regulatoria.

Anotado lo anterior, a la fecha la CRC no ha iniciado un proyecto regulatorio específico cuyo objetivo sea la evaluación detallada de los efectos de la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR, ello en tanto la operación aún no ha sido aprobada por la SIC y por lo tanto no se ha perfeccionado, por lo que, en consecuencia, no se han definido criterios particulares para dicha tarea en el contexto de un proyecto regulatorio específico; esto sin perjuicio de los ya referidos proyectos regulatorios «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios», «Marco Regulatorio para el Servicio Portador Local» y «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles» que actualmente se están adelantando y que abordan los principales riesgos identificados en el contexto de esta operación entre TIGO-UNE y MOVISTAR.

13. ¿Qué tipo de regulaciones diferenciales aplicará para proteger a usuarios en zonas rurales y apartadas frente a esta concentración?

Respuesta CRC:

Tal como se ha señalado en respuestas anteriores, la implementación de medidas regulatorias por parte de esta Comisión se da como resultado de la aplicación de la Política de Mejora Regulatoria adoptada por la CRC, de modo que las decisiones regulatorias se originen en un proceso estructurado de análisis, participación y evaluación, lo que garantiza su proporcionalidad, necesidad y efectividad. En este sentido, dado que la integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR no se ha perfeccionado, la CRC no ha iniciado un proyecto regulatorio específico para abordar las consecuencias de dicha operación.

Sin embargo, como se ha referido antes, la CRC ha identificado una serie de temáticas sensibles que podrían tener un impacto particular en zonas con menor presencia de operadores o con barreras estructurales de acceso, como es el caso de áreas rurales y apartadas. Estas temáticas están siendo consideradas en el marco de los proyectos regulatorios «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios», «Marco Regulatorio para el Servicio Portador Local» y «Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles», actualmente en desarrollo, en los que se evaluarán alternativas que, conforme al marco legal vigente, podrían incluir diversas medidas, entre ellas medidas diferenciales, para salvaguardar los derechos de los usuarios y preservar la competencia en todo el territorio nacional, sin perjuicio de lo cual, en este momento no es posible anticipar con certeza las medidas que podrían resultar de estos procesos.

A manera de ejemplo, entre los aspectos que podrían ser analizados con enfoque diferencial se encuentran la remuneración por capacidad en redes móviles, lo cual podría facilitar condiciones más sostenibles para OMV y operadores con presencia en zonas alejadas. Adicionalmente, la regulación del servicio portador local, orientada a garantizar el acceso efectivo a redes de fibra óptica neutrales en regiones donde el despliegue de infraestructura suele ser más limitado o la viabilidad de ofertas convergentes replicables en contextos donde los pequeños proveedores enfrentan mayores desafíos logísticos y económicos. Es importante reiterar que la adopción de medidas regulatorias, incluyendo aquellas con enfoque territorial, requiere, en términos generales, del desarrollo de los proyectos en cumplimiento de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC y, en forma particular, de la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo y otros criterios de mejora normativa, lo que incluye el desarrollo de análisis técnicos,

la evaluación de impactos y los procesos de participación pública. En ese sentido, la CRC reafirma su compromiso con la protección del usuario en todo el territorio nacional, especialmente en zonas rurales y apartadas, y continuará monitoreando la evolución del mercado para tomar decisiones regulatorias informadas, oportunas y proporcionales.

15. ¿Qué compromisos concretos asumirá la CRC en el corto plazo para dinamizar la competencia?

Respuesta CRC:

En el marco de la Agenda Regulatoria 2025-2026, la CRC ha asumido compromisos concretos orientados a dinamizar la competencia en los mercados de telecomunicaciones. Entre las iniciativas se destacan:

1. Revisión integral de los esquemas de remuneración mayorista de redes móviles: consistente en actualizar el modelo de costos de redes móviles, revisando los cargos de terminación de llamadas y SMS, la remuneración de operadores móviles virtuales, y los topes a las tarifas mayoristas de roaming automático nacional. Este análisis se centra en la entrada de redes 5G y la evolución del mercado.
2. Análisis de condiciones de interconexión: Consiste en desarrollar la segunda etapa de análisis sobre las condiciones bajo las cuales debe realizarse la interconexión entre redes móviles, con el fin de definir un régimen de remuneración claro y procompetitivo. Este trabajo incorpora lo dispuesto por la Sentencia del Consejo de Estado (21 de noviembre de 2024) sobre la materia.
3. Estudios sobre mercados portadores y acceso a infraestructura: incluye el análisis del marco regulatorio del servicio portador local (provisión mayorista de capacidad de transporte de señales en áreas específicas).

De esta manera, a corto plazo la CRC concentra esfuerzos en revisar y ajustar el marco tarifario mayorista de servicios móviles, fortalecer la interconexión, y abrir nuevas oportunidades de acceso a infraestructura, todo con el fin de reducir barreras de entrada, mejorar condiciones para operadores pequeños y virtuales, y asegurar que los usuarios se beneficien de mayor competencia, innovación y precios eficientes.

17. ¿Qué efecto tiene la reorganización empresarial de WOM para el mercado y para la regulación?

Respuesta CRC:

Con relación a lo preguntado, es preciso mencionar que la CRC no cuenta con competencias específicas que legalmente la habiliten para efectuar un pronunciamiento frente a las decisiones empresariales adoptadas en el proceso de reorganización empresarial de WOM, en el marco de

la Ley 1116 de 2006, en tanto que este corresponde a un proceso que se encuentra bajo el ámbito de las funciones de la Superintendencia de Sociedades.

Con todo, y desde una perspectiva de competencia, es claro que la permanencia de WOM en el mercado bajo un esquema de reorganización contribuye a preservar la dinámica competitiva, que evita una concentración que podría afectar la oferta de servicios móviles y la diversidad de opciones para los usuarios.

Ahora, como se indicó, si bien la CRC ha mantenido una postura neutral, esto es, sin intervenir en las decisiones empresariales del operador por estar aquellas sujetas al seguimiento de otra autoridad, esto no obsta para que la CRC, en cumplimiento de sus deberes funcionales a su cargo, y como resultado de las labores de monitoreo que realiza, en lo que respecta a las variables del mercado (incluyendo la inversión por parte de los participantes del mismo), adopte medidas regulatorias acordes con la situación que atraviesan los diversos agentes que participan del mercado, revisada en su conjunto y teniendo en cuenta los objetivos pro competencia, bienestar de los usuarios y promoción de la inversión que demarca la Ley. En esa medida, y más allá de la situación particular del proceso de reorganización de un agente, debe decirse de manera general que la adopción de las decisiones regulatorias por parte de la CRC se encuentra influenciada por los resultados de los análisis y la revisión de las condiciones en que se encuentra el mercado y el desempeño de los agentes dentro del mismo.

18. ¿Ha incumplido WOM obligaciones regulatorios (sic) bajo la excusa de estar en un proceso de reorganización empresarial?

Respuesta CRC:

Con relación a lo preguntado, debe precisarse que, al amparo de lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y sus leyes modificatorias, la CRC solo cuenta con competencias de vigilancia y control en materia de contenidos, al paso que la verificación de cualquier forma de incumplimiento o violación de las disposiciones regulatorias en materia de telecomunicaciones corresponde —por asignación de la mencionada ley— al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (artículo 18, num. 11), razón por la cual la respuesta a esa pregunta se encuentra por fuera del ámbito de las funciones de esta Comisión). Con todo, y como parte de la presente respuesta, procederemos a trasladar esta inquietud al MinTIC, para que responda de fondo la cuestión planteada en su pregunta.

Con todo, y dejando a salvo lo anterior, le informamos que esta Comisión a la fecha no ha tenido conocimiento sobre incumplimientos de obligaciones regulatorias en las que haya incurrido el PRST al que alude la pregunta, so pretexto del proceso de reorganización empresarial.

19. ¿Cómo explica la CRC que, en vez de fomentar competencia, el mercado esté ahora más concentrado que nunca?

Respuesta CRC:

La premisa de que el mercado de telecomunicaciones en Colombia está «más concentrado que nunca» y que la CRC no ha fomentado la competencia no se alinea con las acciones regulatorias y los resultados obtenidos en el sector. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la concentración depende del mercado relevante (p.e. servicios móviles, internet fijo residencial/corporativo, TV multicanal, portador, terminaciones por ámbito) y del ámbito geográfico y temporal definido para el análisis. Como se explicó en respuestas previas, en particular a la pregunta 7 y el Resumen Ejecutivo, la dinámica competitiva varía entre mercados y municipios, por lo que los juicios agregados sin desagregación metodológica pueden inducir a error.

En línea con lo indicado en la respuesta a las preguntas 1 a 5 y 16, la CRC realiza monitoreo técnico permanente (participaciones, portabilidad, calidad, ingreso medio, indicadores de concentración³²) y actúa dentro de su competencia ex ante cuando la evidencia lo amerita. Ese accionar se materializa en medidas pro-competencia adoptadas mediante procesos participativos y sujetas a evaluaciones ex post para verificar efectos y, de ser necesario, ajustar la regulación.

Al respecto es necesario precisar que la facultad regulatoria de la CRC en relación con la promoción de la competencia en los diferentes mercados en los que participan los servicios de telecomunicaciones³³, implica la definición de los mercados relevantes, el análisis de competencia en esos mercados y el monitoreo y seguimiento permanente de su dinámica competitiva, en aras de responder a la realidad económica de los mismos e incentivar la competencia efectiva. En ese sentido, en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen los criterios y condiciones para:

- a) La definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia;
- b) La identificación de las condiciones de competencia de los mercados analizados;
- c) La determinación de la existencia de posición dominante en los mismos; y,
- d) La definición de las medidas aplicables en los mismos.

Adicionalmente, se señalan los conceptos fundamentales para el análisis de mercado, entre los que se encuentran: mercado relevante, mercado relevante susceptible de regulación ex ante, mercado de producto, mercado geográfico, competencia potencial, entre otros. En cuanto a los criterios y condiciones para determinar los mercados relevantes, se incorporó el análisis de sustituibilidad de la demanda y la identificación de los mercados a través de la aplicación del test del monopolista hipotético, que sirve como fundamento metodológico para la toma de decisiones en esta materia.

Respecto a la definición de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante, se estableció una metodología basada en el análisis de las condiciones actuales de competencia, el potencial de competencia en el corto y mediano plazo y la verificación de la aplicación del derecho de competencia. Como resultado de la aplicación de la metodología adoptada, se estableció la

³² <https://www.postdata.gov.co/dashboard/cifras-de-los-servicios-de-telecomunicaciones> y <https://datic.postdata.gov.co/>

³³ Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

publicación del listado de mercados relevantes, a partir del cual se derivan aquellos mercados susceptibles de regulación ex ante, si a ello hay lugar.

Así mismo, se indica la necesidad de construir indicadores de concentración y de participación de los operadores en el mercado, así como un análisis prospectivo de la evolución del mercado, para identificar a los operadores que ostenten la posición dominante en el mercado.

Bajo esta metodología, en lo que corresponde a los servicios de telecomunicaciones, en el Anexo 3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, actualmente se tienen definidos un total de 9 mercados mayoristas, 12 mercados relevantes minoristas con alcance municipal y 5 mercados relevantes minoristas con alcance nacional.

De los mercados mayoristas hay 5 que son de terminación de llamadas y susceptibles de regulación ex ante, dado que se caracterizan por el monopolio que ejerce el operador dueño de la red en la terminación llamadas del servicio de telefonía. Adicionalmente, el mercado de acceso y originación³⁴ y el mercado portador, en lo que corresponde a 170 municipios, también son catalogados como mercado susceptible de regulación ex ante.

En este punto, es importante precisar que la intervención del regulador en los mercados mayoristas corresponde a (i) la regulación de precios que pueden cobrar los operadores por el uso de su red o (ii) la obligación del suministro de unas condiciones mínimas de calidad en el acceso. Este tipo de intervenciones efectivamente promueven la competencia, al limitar el ejercicio de poder de mercado y promover la inversión, a pesar de que no eliminan los niveles de concentración que tiene cada operador sobre la red de la que es dueño.

Ahora bien, de los 17 mercados relevantes minoristas, actualmente solo se tiene identificado uno con problemas de competencia, que es el mercado «Servicios móviles³⁵» y por ello es el único mercado minorista catalogado como mercado relevante susceptible de regulación ex ante.

Con ocasión de la identificación de tales problemas de competencia, durante los años 2017 al 2021, la CRC adelantó una actuación administrativa particular, que culminó con la expedición de la Resolución CRC 6146 de 2021, confirmada mediante la Resolución CRC 6380 de 2021, mediante la cual, constató la posición dominante del operador COMCEL en el mercado de «Servicios Móviles». Lo anterior por cuanto, entre otros indicadores relevantes, se identificaron participaciones de mercado sostenidas en el tiempo de hasta el 61% en términos de ingreso, índices de concentración y dominancia que señalaban limitada competencia en el mercado; elevadas diferencias en tamaño del proveedor COMCEL frente a sus inmediatos competidores, lo que generaba ventajas en las economías de escala y alcance; y persistencia de barreras de entrada de nuevos operadores, como son el acceso a espectro IMT³⁶ y las elevadas inversiones y los costos hundidos. Adicionalmente, el análisis prospectivo indicó que en el corto y mediano plazo era poco probable que las condiciones de competencia en el mercado fuesen a cambiar.

³⁴ Que se asocia a la provisión de los servicios mayoristas de RAN y Acceso en la modalidad OMV.

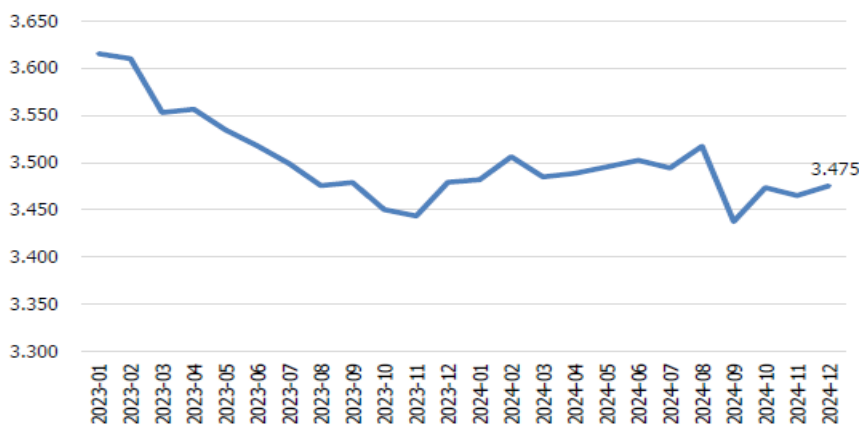
³⁵ Conformado por el paquete de servicios que incluye voz saliente móvil, SMS/MMS e Internet Móvil

³⁶ Sistemas de telecomunicaciones móviles internacionales (IMT por sus siglas en inglés).

Posteriormente, en cumplimiento de sus funciones, y con ocasión de las transformaciones del sector de las telecomunicaciones, y en particular, del mercado relevante bajo análisis, la CRC en los últimos años ha venido realizando un monitoreo permanente del desempeño y estado de la competencia en este mercado, producto del cual elaboró el documento denominado «Revisión del mercado relevante Servicios móviles» publicado en 2023³⁷. Los análisis y conclusiones plasmados en este documento permitieron ratificar la definición del mercado relevante minorista «Servicios Móviles» como un mercado susceptible de regulación ex ante, pues se trata de un mercado que carece de competencia efectiva dado que se encuentra altamente concentrado, cuenta con un operador con posición dominante y barreras a la entrada sustanciales, y si bien la cobertura de los servicios ha aumentado, la calidad no avanza de manera significativa. Adicionalmente, dada la tendencia de evolución de la concentración del mercado y la existencia de economías de escala, alcance y barreras a la expansión, no se prevé que evolucione en el corto o mediano plazo hacia un mercado en competencia efectiva.

Con ocasión del anterior diagnóstico, durante los años 2023 a 2025, la CRC adelantó dos proyectos regulatorios enfocados en establecer medidas regulatorias con el fin de mitigar el problema de ausencia de competencia efectiva en este mercado. Es así que, tal como se expuso en la respuesta a las preguntas 6 y 14, mediante las resoluciones CRC 7285 de 2024 y 7684 de 2025, la Comisión implementó un paquete de medidas (p.e., ajustes a RAN, obligaciones de transparencia/no discriminación, portabilidad y digitalización de trámites, referencias para compartición de infraestructura) orientadas a mitigar riesgos de concentración y favorecer la replicabilidad de ofertas por parte de operadores con menor escala y OMV. Estas acciones, sumadas al seguimiento continuo, permiten atender focos puntuales de alta concentración sin desconocer que en otros segmentos subsisten múltiples oferentes y competencia efectiva.

Grafica 1. Evolución del IHH del mercado minorista servicios móviles



Fuente: Elaboración CRC

³⁷ CRC (2023). Revisión del mercado relevante «Servicios Móviles». Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectosregulatorios/2000-38-2-3>

Bajo este contexto, como se presenta en la Gráfica 1, el IHH del mercado en diciembre de 2024 fue de 3.475, valor inferior al registrado en el enero de 2023, que fue de 3.600.

De acuerdo con lo expuesto en esta respuesta, las medidas y sus efectos descritos a lo largo de la presente comunicación y la evolución de indicador de ingreso medio por usuario que se expone en la respuesta a la pregunta 20, se precisa que: (i) la labor de la CRC, desarrollada bajo la metodología de mercados relevantes y en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) sí ha establecido medidas que promueven la competencia en el mercado, y (ii) no es cierto que «el mercado esté ahora más concentrado que nunca».

Ahora bien, ante el potencial incremento en la concentración del mercado «Servicios Móviles», en razón a la posible integración TIGO-UNE y MOVISTAR, tal como se indicó en la respuesta a la pregunta 7, la CRC está desarrollando tres proyectos regulatorios prioritarios que buscan actuar de manera preventiva e inmediata para evitar la consolidación de un duopolio en el sector y, en general, para mitigar los riesgos derivados de la posible integración. Tales proyectos son: (i) Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios, (ii) Esquemas de remuneración mayorista de redes móviles y (iii) Marco regulatorio para el servicio portador local³⁸.

En este punto es pertinente señalar que la integración de empresas de telecomunicaciones no es una situación exclusiva del mercado colombiano, sino que es un proceso estructural y cíclico a nivel global que se ha intensificado en 2024 y se espera continúe en 2025. Este fenómeno es impulsado por la caída del ingreso promedio mensual por usuario (ARPU) y el aumento de costos operativos, energéticos y laborales. Además, la necesidad de invertir masivamente en redes 5G y de fibra, el crecimiento del tráfico de datos y una mayor flexibilidad regulatoria, presionan a los operadores a unirse o reinventarse³⁹.

Esta consolidación se manifiesta en adquisiciones selectivas de operadores locales por grupos regionales, alianzas público-privadas, y la expansión de Operadores Móviles Virtuales (MVNOs), junto con integraciones verticales que abarcan desde infraestructura pasiva hasta servicios en la nube e IA⁴⁰. Ejemplos relevantes de estas dinámicas son: (i) En España, la consolidación de las operaciones entre Orange y MásMóvil⁴¹ y la venta de Vodafone España a Zegona Communications plc⁴². (ii) En Italia, la venta de las operaciones de Vodafone Italia a Swisscom⁴³ fortaleciendo al operador Fastweb. (iii) En el Reino Unido, la consolidación de las operaciones entre Vodafone UK

³⁸ La descripción de estos proyectos está en la respuesta a la pregunta 7 de la presente comunicación.

³⁹ Valbuena L. Sindy (2025). Caída de ingresos y aumento de tráfico ponen en jaque a operadores de internet en Colombia vs. grandes plataformas – Infobae. Disponible en: <https://www.infobae.com/tecnologia/2025/07/22/caida-de-ingresos-y-aumento-de-trafico-ponen-en-jaque-a-operadores-de-internet-en-colombia-vs-grandes-plataformas-streaming/>

⁴⁰ En este informe se encuentra una recopilación de las fusiones y adquisiciones que se desarrollaron durante 2024 en el ecosistema digital. Disponible en: <https://dplnews.com/dpl-news-analytics-fusiones-y-adquisiciones-del-ecosistema-digital-2024-2/>

⁴¹ Disponible en: <https://newsroom.orange.com/orange-and-masmovil-complete-transaction-to-form-the-leading-operator-in-spain-in-terms-of-customers>

⁴² Disponible en: <https://www.vodafone.com/news/corporate-and-financial/sale-of-vodafone-spain-completes>

⁴³ Disponible: <https://www.vodafone.com/news/corporate-and-financial/sale-of-vodafone-italy-for-e8-billion-completes>

y Three UK⁴⁴; (iv) En Estados Unidos, la adquisición por parte de T-Mobile de las operaciones en servicio móviles de UScellular⁴⁵, (v) En los mercados de Bulgaria, Eslovaquia, Hungría y Serbia Emirates Telecommunication Group Company, compañía con presencia en 38 países, realizó una toma de control de PPF Telecom Group⁴⁶. (vi) En Francia, Bouygues Telecom compra La Poste Telecom (MVNO La Poste Mobile)⁴⁷. (vii) En Chile, América Móvil consolidó control de una participación de Liberty Latin America sobre ClaroVTR⁴⁸.

Además, se tiene la desinversión de AT&T en varios de sus activos a partir de 2019, buscando concentrarse en su negocio principal y reducir deuda. La iniciativa VOIS de Vodafone, que centraliza funciones de back-office y tecnología en hubs globales para optimizar costos y potenciar la innovación, reflejando la búsqueda de eficiencia operativa⁴⁹. El anuncio de Millicom de adquirir las operaciones de Telefónica en Ecuador y Uruguay⁵⁰. En este sentido es claro que los movimientos empresariales que se están presentando en Colombia son producto de una tendencia generalizada de consolidación del ecosistema digital.

Finalmente, dado que la pregunta cuestiona la efectividad de la labor de CRC, esta Comisión llama la atención sobre el limitado alcance de sus competencias legales para intervenir en el mercado. A diferencia de otras autoridades regulatorias como ANATEL (Brasil) y Subtel (Chile), la CRC no tiene control sobre todos los factores de producción de la industria de telecomunicaciones, como lo es el espectro radioeléctrico.

Debe tenerse en cuenta que la administración de dicho recurso escaso es una importante herramienta, utilizada por los mencionados reguladores para controlar la concentración de poder en el mercado. A pesar de ello, tal como ya sea ha expuesto, la intervención de la CRC en el mercado ha tenido efectos positivos en la promoción de la competencia.

20. ¿Qué opinión le merece al regulador que Colombia puede terminar siendo el país más concentrado de toda la OCDE?

Respuesta CRC:

En el análisis económico y regulatorio, la concentración de mercado hace referencia al grado en que un número reducido de empresas controla una proporción significativa de la oferta, la producción o los ingresos de un sector. Existe consenso en la teoría económica en que la

⁴⁴ Disponible en: <https://www.reuters.com/markets/deals/britain-approves-19-billion-vodafone-three-mobile-merger-2024-12-05/>

⁴⁵ Disponible en: <https://www.reuters.com/markets/deals/t-mobile-buy-uscellulars-wireless-operations-44-billion-2024-05-28/>

⁴⁶ Disponible en: <https://www.ppf.eu/en/press-release/ppf-closes-a-major-transaction-and-forms-a-partnership-with-e-a-global-technology>

⁴⁷ Disponible en: <https://www.lapostegroupe.com/en/news/la-poste-enters-into-exclusive-negotiations-with-bouygues>

⁴⁸ Disponible en: https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1129137/000129281424002516/amx20240624_6k.htm

⁴⁹ Grone F. & Wierowski M. (2025). The state of competition in telecoms: Five commercial imperatives to regain an edge-PWC. Disponible en: <https://www.pwc.com/gx/en/industries/tmt/telecommunications/telco-state-of-competition.html>

⁵⁰ <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/millicom-expandira-presencia-en-america-latina-a-traves-de-ma>

competencia favorece la eficiencia y el bienestar de los consumidores, ya que limita la capacidad de que un reducido número de oferentes pueda fijar precios elevados o reducir la calidad sin perder demanda. Sin embargo, no toda concentración es negativa: en determinados casos puede responder a condiciones estructurales que permiten aprovechar economías de escala, incrementar la inversión de capital o mejorar la eficiencia productiva, con beneficios potenciales para los usuarios. Por el contrario, la concentración resulta problemática cuando obedece a la existencia de barreras de entrada artificiales o a la adopción de prácticas anticompetitivas que restringen, distorsionan o falsean el proceso competitivo, reduciendo con ello las opciones de acceso, calidad o precio para los consumidores.

Es importante mencionar que la concentración de mercado no es la única variable que estudia la Comisión en los proyectos regulatorios relacionados con la revisión de las condiciones de competencia de los mercados de comunicaciones. Dichos análisis incluyen el estudio de la demanda y las condiciones de cambio de proveedor de los usuarios, la caracterización de la oferta y, en particular, la presencia de barreras a la entrada, costos hundidos, economías de escala y alcance, acceso de los operadores a recursos para financiar la red y canales de venta, la identificación de los planes y tarifas y la evolución de los precios de los servicios, el estudio de la rivalidad, así como la evolución de tasas afiliación y desafiliación de usuarios y de la rentabilidades de los servicios móviles. También estudia la Comisión las tasas de penetración y los hábitos de consumo.

Ahora bien, frente a la pregunta planteada, es pertinente señalar que la CRC reconoce la importancia de comparar la estructura del mercado colombiano con la de otros países, especialmente los miembros de la OCDE. Sin embargo, la Comisión centra su labor en la aplicación de un marco regulatorio robusto y dinámico, adaptado a las particularidades del mercado colombiano, con el objetivo de prevenir la concentración indebida y promover la competencia efectiva.

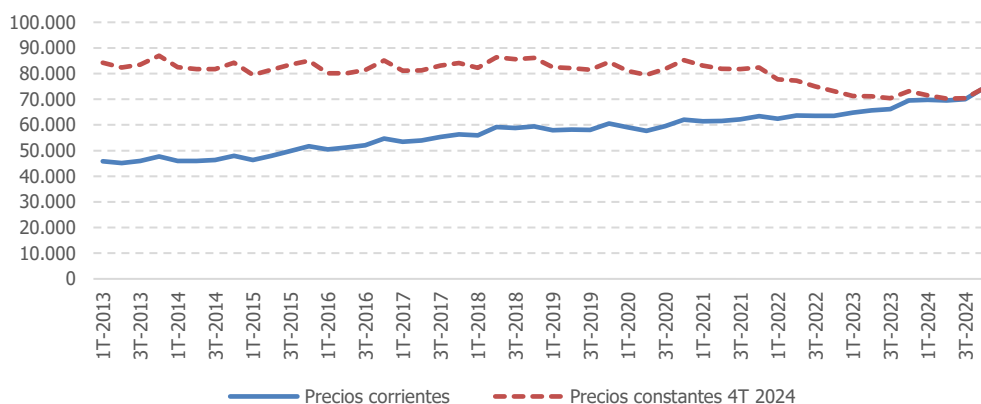
Como se detalló en las respuestas anteriores, la CRC ha implementado medidas pro-competencia específicas, tales como la regulación de la Posición Significativa de Mercado (PSM) de Claro y el fomento de la entrada de Operadores Móviles Virtuales (OMV). Además, la CRC realiza un monitoreo constante del mercado a través de estudios detallados, análisis de indicadores y el análisis y revisión de los mercados.

La CRC considera que los juicios de valor basados en un único indicador o en una comparación sin el análisis del contexto regulatorio y económico de cada país pueden ser incompletos. Por lo tanto, en lugar de centrarse en un ranking hipotético, la Comisión enfoca sus esfuerzos en asegurar que el mercado local funcione de manera óptima para todos los colombianos, lo que implica una atención constante a las barreras de entrada, las condiciones de competencia y la protección al usuario, como lo hemos demostrado con nuestra gestión.

El impacto de las acciones regulatorias se refleja en la asequibilidad de los servicios para los usuarios colombianos, producto de la evolución natural de los servicios en un entorno de competencia. Por ejemplo, entre el primer trimestre de 2013 y el cuarto trimestre de 2024, el ingreso mensual promedio por acceso al servicio de Internet fijo, en precios corrientes, pasó de

\$45.835 a \$74.401, lo que representa una tasa de crecimiento trimestral compuesta (CQGR, por sus siglas en inglés) del 1%. Este aumento nominal refleja un crecimiento moderado en el precio pagado por los usuarios en precios corrientes. Sin embargo, al analizar estos valores en precios constantes del cuarto trimestre de 2024 (es decir, ajustados por inflación), se observa que el ingreso promedio se redujo de \$84.282 a \$74.401, lo que equivale a una CQGR del -0,3% y una variación real acumulada del -12% (Ver Gráfica 2). Esto indica que, en términos reales, el costo del servicio para los usuarios ha disminuido, a pesar de las mejoras en calidad y velocidad⁵¹.

Gráfica 2. Ingreso mensual promedio por acceso del servicio de internet fijo (pesos colombianos)



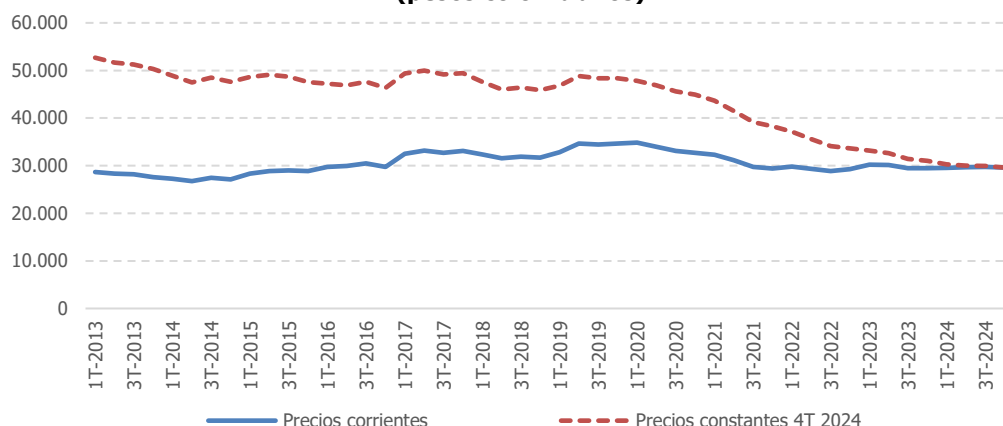
Fuente: Elaboración propia a partir de información reportada por los PRST al Sistema Colombia TIC
Disponible en www.postdata.gov.co

En el caso del servicio de internet móvil, en la modalidad pospago, el ingreso mensual promedio por acceso en precios corrientes se mantuvo relativamente estable, pasando de \$28.652 a \$29.599 entre 1T-2013 y 4T-2024, con una CQGR cercana al 0,1%. No obstante, en precios constantes del 4T de 2024, este valor cayó de \$52.685 a \$29.599, lo que representa una CQGR del -1,2% y una variación real del -44% (Ver Gráfica 3). Esta disminución evidencia una mejora significativa en la asequibilidad del servicio, asociada a una mayor eficiencia operativa en el mercado⁵².

⁵¹ Estimaciones realizadas por la CRC con la información accesos e ingresos del servicio de Internet Fijo disponible en <https://www.postdata.gov.co/informacion-internet-fijo>

⁵² Estimaciones realizadas por la CRC con la información accesos e ingresos del servicio de Internet móvil disponible en <https://www.postdata.gov.co/informacion-internet-movil>

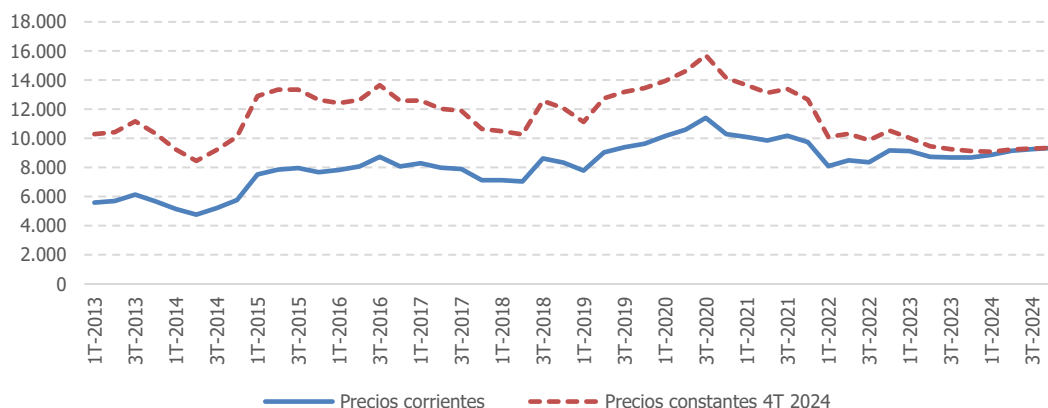
**Gráfica 3. Ingreso mensual promedio por acceso del servicio de internet móvil - Pospago
(pesos colombianos)**



Fuente: Elaboración propia a partir de información reportada por los PRST al Sistema Colombia TIC
Disponible en www.postdata.gov.co

Por su parte, en la modalidad prepago, el ingreso mensual promedio por acceso en precios corrientes creció de \$5.593 a \$9.340, lo que implica una CQGR del 1,1%. Sin embargo, ajustado por inflación, el ingreso promedio en precios constantes pasó de \$10.284 a \$9.340, lo que se traduce en una CQGR del -0,2% y una variación real del -9% en el periodo (Ver Gráfica 4). Aunque menos pronunciada que en el caso pospago, esta reducción también sugiere mejoras en la asequibilidad para los usuarios con menor capacidad de pago.

**Gráfica 4. Ingreso mensual promedio por acceso del servicio de internet móvil - Prepago
(pesos colombianos)**

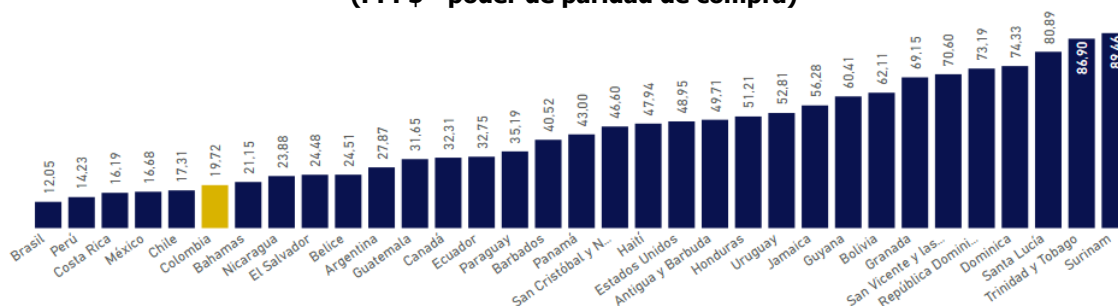


Fuente: Elaboración propia a partir de información reportada por los PRST al Sistema Colombia TIC
Disponible en www.postdata.gov.co

En este contexto, la evolución del mercado ha estado impulsada por una combinación de competencia entre proveedores, avances tecnológicos y la ampliación constante de la base de

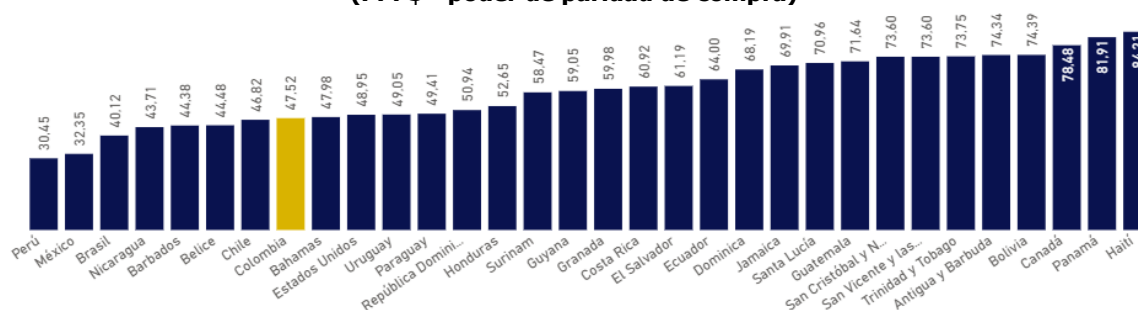
usuarios. Estos factores han contribuido a una tendencia de reducción en los precios de los servicios, como también se evidencia en la telefonía móvil, donde los precios han disminuido de manera sostenida en el tiempo, facilitando el acceso a un mayor número de usuarios⁵³.

Gráfica 5. Comparación de precio de la canasta paquete de voz y datos móviles de alto consumo - 2024 (PPP\$ - poder de paridad de compra)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la UIT
Disponibile en www.postdata.gov.co

Gráfica 5. Comparación de precio de la canasta de banda ancha fija – 2024 (PPP\$ - poder de paridad de compra)



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la UIT
Disponibile en www.postdata.gov.co

Finalmente, en este punto es pertinente destacar que Colombia registra precios en los servicios de telecomunicaciones por debajo del promedio de la región, tal como lo señala el comparador de canastas de precios TIC de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías digitales⁵⁴.

Tal como se puede apreciar en las Gráfica 5 y 6, de acuerdo con la información de la UIT, existe heterogeneidad de precios de este servicio en la región Américas. Por ejemplo, Perú, México y


⁵³ <https://www.postdata.gov.co/informacion-telefonía-movil>

⁵⁴ Disponible en: <https://www.postdata.gov.co/dashboard/comparador-de-canastas-de-precios-tic>

Brasil muestran los precios más bajos, mientras que Haití, Panamá, Trinidad y Tobago y Surinam registran los más altos. En este contexto, Colombia se sitúa por debajo del promedio regional.

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

Cordial Saludo,



LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO

Directora Ejecutiva (E)

Proyectó: Lorena Vivas Olaya / Camilo Bustamante / René Ramírez / David Agudelo / Óscar García

Revisó: Guillermo Velásquez Ibáñez

Aprobó: Zoila Vargas Mesa

-Anexo: Concepto CRC dirigido a la SIC (rad. 2025514572 del 14 de mayo de 2025)

Traslado por competencia del radicado 2025821428 (pregunta 18 y acontecimientos relacionados con el espectro radioeléctrico señalados en la pregunta 4)

Doctor

Luis Eduardo Aguiar Delgadillo

Director de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Correo electrónico: minticresponde@mintic.gov.co