



RESOLUCIÓN No. **7285** DE 2024

*"Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

## **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1, 2 y 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y, por tanto, éste tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, a efectos de lo cual mantiene la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios<sup>1</sup>. Sobre el alcance de estas facultades, ha señalado la Corte Constitucional que ello "[se] armoniza además con la facultad general que la Carta atribuye al Estado de dirigir la economía e intervenir en los servicios públicos y privados para racionalizar la economía y mejorar la calidad de vida de los habitantes, obviamente sin perjuicio del reconocimiento de la libre iniciativa privada (CP arts. 333 y 334). Por consiguiente, **la Carta, a pesar de que reconoce la posibilidad de que los particulares presten servicios públicos, reserva funciones esenciales al Estado en esta materia, y en especial le atribuye una competencia general de regulación** (CP art. 365). [...]"<sup>2</sup> (NFT).

Que de conformidad con el artículo 333 de la Constitución Política, la actividad económica y la iniciativa privada son libres "dentro de los límites del bien común"; la libre competencia económica es un derecho de todos "que supone responsabilidades"; y la empresa, como base del desarrollo, "tiene una función social que implica obligaciones"; por lo que el Estado, por mandato de la ley, "impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica" y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

Que, a propósito de lo anterior, la Corte Constitucional en sentencia C-815 de 2001 indicó con relación a la libre competencia económica, lo siguiente:

*"De acuerdo con los artículos 333 y 334 de la Constitución Política, se reconoce y garantiza la libre competencia económica como expresión de la libre iniciativa privada en aras de obtener un beneficio o ganancia por el desarrollo y explotación de una actividad económica. No*

<sup>1</sup> Artículo 365 de la Constitución Política.

<sup>2</sup> Sentencia C-221 de 1997. MP Alejandro Martínez Caballero. Fundamentos Jurídicos No 8 y 9.

*obstante, los cánones y mandatos del Estado Social imponen la obligación de armonizar dicha libertad con la función social que le es propia, es decir, es obligación de los empresarios estarse al fin social y a los límites del bien común que acompañan el ejercicio de la citada libertad.*

*Bajo estas consideraciones se concibe a la libre competencia económica, como un derecho individual y a la vez colectivo (artículo 88 de la Constitución), cuya finalidad es alcanzar un estado de competencia real, libre y no falseada, que permita la obtención del lucro individual para el empresario, a la vez que genera beneficios para el consumidor con bienes y servicios de mejor calidad, con mayores garantías y a un precio real y justo. Por lo tanto, el Estado bajo una concepción social del mercado, no actúa sólo como garante de los derechos económicos individuales, sino como corrector de las desigualdades sociales que se derivan del ejercicio irregular o arbitrario de tales libertades.*

*Por ello, la protección a la libre competencia económica tiene también como objeto, la competencia en sí misma considerada, es decir, más allá de salvaguardar la relación o tensión entre competidores, debe impulsar o promover la existencia de una pluralidad de oferentes que hagan efectivo el derecho a la libre elección de los consumidores, y le permita al Estado evitar la conformación de monopolios, las prácticas restrictivas de la competencia o eventuales abusos de posiciones dominantes que produzcan distorsiones en el sistema económico competitivo. Así se garantiza tanto el interés de los competidores, el colectivo de los consumidores y el interés público del Estado".<sup>3</sup>*

Que si bien los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) se encuentran amparados por el principio constitucional de libertad económica, corresponde al Estado establecer condiciones encaminadas a proteger el interés general en aras de cumplir con los objetivos constitucionales antes descritos. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia C-560 de 1994 señaló que "[...]a libre competencia económica, si bien es un derecho de todos a la luz del mismo precepto [artículo 333 de la C.P.], supone responsabilidades, por lo cual la ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exija, entre otros factores, el interés social"<sup>4</sup>.

Que la regulación a cargo de las comisiones de regulación de los servicios públicos son una modalidad de intervención del Estado en la economía, que se produce por mandato y en los términos previstos en la Ley<sup>5</sup>.

Que el principio de intervención del Estado por intermedio de la regulación tiene dos objetivos principales, según lo señaló la Corte Constitucional en sentencia C-150 de 2003: primero, alcanzar los fines sociales que el mercado por sí mismo no alcanzará, según las prioridades de orden político definidas por el legislador y de conformidad con el rango temporal que éste se ha trazado para alcanzarlos; y, segundo, alcanzar los fines económicos atinentes a procurar que el mercado funcione adecuadamente en beneficio de todos, y no de quienes dentro de él ocupan una posición especial de poder, en razón a su predominio económico. En cuanto a la corrección de las fallas del mercado como parte de los fines de la regulación, dijo la Corte en la sentencia mencionada:

*"[...] La literatura sobre "fallas del mercado" versa sobre este problema. Fenómenos tales como las externalidades, la ausencia de información perfecta, los monopolios naturales y las barreras de entrada o de salida, competencia destructiva, entre otros, conllevan a que el precio y la calidad de los bienes, servicios y oportunidades que hay en el mercado no sean ofrecidos de acuerdo con la interacción de la oferta y la demanda, sino en las condiciones impuestas por algunas personas en perjuicio de otras.*

*Esta Corporación ha analizado situaciones en las que se pone de presente que, en determinadas oportunidades, una falla del mercado puede devenir en un problema constitucionalmente relevante. En efecto, la Corte se ha pronunciado sobre asuntos relacionados con problemas de información, oferta limitada y abuso de posición dominante, bienes o servicios que el mercado no proporciona de manera eficiente, barreras de ingreso al mercado, externalidades, competencia destructiva entre otros, en los que se muestra cómo, en ciertas circunstancias, **las fallas del mercado afectan los derechos y valores consagrados en la Constitución, lo***

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-815 de 2 de agosto de 2001, expediente D-3367.

<sup>4</sup> Corte Constitucional, sentencia C-560 de 6 de diciembre de 1994. En esta misma línea, la Corte Constitucional, en sentencia C-043 de 1998 dispuso que "[E]n un Estado Social de Derecho donde el Poder Público asume responsabilidades tales como la dirección general de la economía, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la regulación, el control y la vigilancia de los servicios públicos, **la libre iniciativa privada no puede erigirse como un derecho absoluto ni como un obstáculo insuperable para la actividad de intervención del Estado, particularmente en materia económica y de servicios públicos.** Es así como el propio artículo 333 de la Carta permite el desarrollo de dicha iniciativa privada, pero "... dentro de los límites del bien común" y, a su vez, **faculta a la ley para delimitar su alcance** "... cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación". (NFT)

<sup>5</sup> Corte Constitucional, sentencias C-1162 de 2000, C-150 de 2003, C-1120 de 2005, C-955 de 2007, C-186 de 2011, C-263 de 2013, C-172 de 2014, entre otras.

***cual conlleva a la necesaria intervención estatal para orientar el mercado hacia condiciones de libre competencia y de asignación eficiente de bienes y servicios a todos los habitantes del territorio nacional.***

***Así pues, la intervención estatal se justifica cuando el mercado carece de condiciones de competitividad o para proteger al mercado de quienes realizan acciones orientadas a romper el equilibrio que lo rige, fenómenos ambos que obedecen al concepto de "fallas del mercado". En efecto, el análisis de este fenómeno permite concluir que la regulación del mercado por parte de los órganos respectivos, es uno de los mecanismos de los que dispone el Estado para proporcionar respuestas ágiles a las necesidades de sectores que, como el de los servicios públicos, se encuentran sujetos a permanentes variaciones. La corrección del mercado por medio de la regulación es una tarea entre cuyas funciones –además de perseguir condiciones básicas de equidad y solidaridad como ya se analizó– se encuentra la de propender por unas condiciones adecuadas de competitividad. Por eso la Corte ha dicho que "[l]a regulación que hagan las comisiones respectivas sobre las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, sin tener una connotación legislativa, implica la facultad para dictar normas administrativas de carácter general o particular, de acuerdo con la Constitución, la ley, el reglamento y las directrices presidenciales, dirigidas a las personas que prestan servicios públicos domiciliarios para lograr su prestación eficiente mediante la regulación de monopolios y la promoción de la competencia"<sup>6</sup>. (NFT)***

Que el Estado asume la responsabilidad de proteger los derechos de los usuarios, teniendo en cuenta que su protección tiene rango constitucional en virtud de lo previsto en el artículo 369 de la Carta Política<sup>7</sup>, norma con fundamento en la cual se hace imperativo determinar las condiciones bajo las cuales se debe garantizar la prestación del servicio desde la óptica del usuario y no solo del mercado. En ese sentido, tanto la Corte Constitucional como el Consejo de Estado han resaltado su importancia<sup>8</sup> en la medida en que los servicios públicos deben prestarse en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia para satisfacer los derechos de los usuarios, tal como se indicó en la citada sentencia C-150 de 2003, donde se expuso que el mandato constitucional de la intervención en la economía "se refuerza aun (sic) más en materia de servicios públicos con el deber de asegurar su prestación eficiente, no a algunos sino a todos los habitantes del territorio nacional (art. 365 de la C.P.)" y también se hizo referencia de manera específica al "(...) deber de garantizar la universalidad en la cobertura y la calidad en la prestación de los servicios públicos (...)".

Que, así mismo, la Corte en sentencia C-186 de 2011, al estudiar la naturaleza de las regulaciones adoptadas por parte de la CRC, precisó que las mismas deben tener como fin la protección de los usuarios considerando que "la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación– cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y **proteger los derechos de los usuarios**"<sup>9</sup> (NFT).

Que en la misma sentencia la Corte aludió al carácter imperativo de la regulación, esto es, al hecho de que los proveedores están obligados a cumplirla, para enfatizar que **(i)** puede versar sobre distintos aspectos de la actividad de los PRST, **(ii)** persigue los fines señalados por la ley tales como promover la competencia, proteger los derechos de los usuarios o evitar el abuso de la posición dominante, y **(iii)** puede restringir o limitar la autonomía de la voluntad privada y la libertad económica de los PRST.

Que sin tener una connotación legislativa, la regulación a cargo de las comisiones de regulación implica la facultad para dictar normas administrativas de carácter general o particular, de acuerdo con la Constitución y la ley, dirigidas a las personas prestadoras de servicios públicos para lograr su prestación eficiente mediante la regulación de monopolios y la promoción de la competencia<sup>10</sup>.

Que según la Corte, la regulación económica se justifica, entre otras, para corregir las imperfecciones del mercado en materia de condiciones de competitividad, para protegerlo de acciones orientadas a romper el equilibrio que debe regirlo, y para proporcionar respuestas ágiles a las necesidades de

<sup>6</sup> Corte Constitucional, sentencia C-150 de 25 de febrero de 2003, expediente D-4194.

<sup>7</sup> "**ARTICULO 369.** La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. (...)".

<sup>8</sup> Sentencias C-272 de 1998, C-150 de 2003, T-058 de 2009 y sentencia de 27 de septiembre de 2001, Exp. 25000-23-24-000-1998-0311-01 (6640) de la Sección Primera del Consejo de Estado.

<sup>9</sup> Corte Constitucional, sentencia C-186 de 16 de marzo de 2011, expediente D-8226.

<sup>10</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-389 de 2002

sectores que, como el de los servicios públicos, se encuentran sujetos a permanentes variaciones<sup>11</sup>, admitiendo múltiples formas que responden a las particularidades y especificidades del sector económico llamado a ser regulado<sup>12</sup>.

Que el Consejo de Estado, por su parte, ha señalado que la regulación socioeconómica tiene relación con aquella intervención que realiza el Estado a través de autoridades específicamente concebidas para fijar y ajustar de manera continua las reglas de juego a las cuales deben sujetarse los actores que intervienen en una actividad socioeconómica determinada que responde a ciertos criterios técnicos y a las especificidades inherentes a su prestación y a su propia dinámica, que se explica por la necesidad de preservar o restablecer el equilibrio que debe existir entre aquellos actores que abrigan intereses legítimos contrapuestos en un ámbito socioeconómico que es de suyo dinámico y competitivo, de tal suerte que el rol a desempeñar por parte del Estado se traduce en la orientación de tales actividades hacia los fines de interés general que han sido señalados por el Constituyente y el legislador, a la vez que se orienta a optimizar la prestación eficiente de los servicios públicos y a garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de la colectividad<sup>13</sup>.

Que también ha sostenido esa Corporación que a través de la regulación económica el Estado dicta normas jurídicas a las que deben someterse los sujetos que intervienen en un mercado, y fija criterios y políticas para actuar en el mismo, de modo que la libertad de empresa no interfiera en los derechos ni en la realización de los proyectos de las demás personas, lo que, en definitiva, constituye el interés general, interviniendo directamente sobre las actividades del mercado a tal punto que pueden modificarse las condiciones previamente establecidas, imponiendo nuevas reglas de juego, surgiendo, de este modo, dicho concepto en cabeza del Estado (fijación de precios, condiciones de producción y prestación de los servicios, barreras de entrada y de salida, etc.), como respuesta para mitigar los fallos del mercado —es decir, la competencia imperfecta y el monopolio natural—, y también para dirigir a éste, haciéndolo el Estado, a través de una administración que se caracteriza por ser altamente técnica y capaz de prever resultados indeseables para tratar de evitarlos, porque es el representante del interés común, lo que le faculta para asegurar el correcto funcionamiento de los mercados, que finalmente se traduce, en un aumento del bienestar general<sup>14</sup>.

Que, en desarrollo de los mandatos constitucionales citados, la Ley 1341 de 2009<sup>15</sup>, modificada por la Ley 1978 de 2019<sup>16</sup>, prevé como dos de sus principios orientadores la libre competencia y la protección de los derechos de los usuarios. Así, conforme al primero de ellos, corresponde al Estado propiciar escenarios de libre y leal competencia *"que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad (...)"*, y conforme al segundo, *"velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio"* para lo cual, establece que corresponderá a los proveedores *"prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones"*.

Que el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009 concreta los fines que justifican la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en línea con los postulados constitucionales descritos, disponiendo que le corresponde intervenir, entre otros, para: **(i)** proteger los derechos de los usuarios velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, **(ii)** promover y garantizar la libre y leal competencia, **(iii)** evitar el abuso de la posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia, así como **(iv)** garantizar el uso eficiente de la infraestructura y la igualdad de oportunidades en el acceso, de conformidad con los numerales 5º y 6º del mencionado artículo, respectivamente, **(v)** garantizar el acceso a los elementos de las redes

<sup>11</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-741 de 2003

<sup>12</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-955 de 2007

<sup>13</sup> CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION PRIMERA Consejero ponente: Doctor: RAFAEL E. OSTAU DE LAFONT PIANETA Bogotá, D.C., treinta (30) de abril de dos mil nueve (2009) Núm. Rad.: 11001 032400020040012301

<sup>14</sup> CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION TERCERA Consejero ponente: ENRIQUE GIL BOTERO Bogotá D.C., veinte (20) de octubre de dos mil catorce (2014) Radicación número: 11001-03-26-000-2008-00087-00(35853)

<sup>15</sup> *"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"*.

<sup>16</sup> *"Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones"*.

e instalaciones esenciales de telecomunicaciones necesarios para promover la provisión y comercialización de servicios, contenidos y aplicaciones que usen las TIC, **(vi)** incentivar y promover el desarrollo de la industria e **(vii)** incentivar la inversión en infraestructura TIC.

Que para la adecuada materialización de los fines que sustentan la intervención del Estado en las TIC, la Ley 1341 le asigna a la CRC la misión de promover la competencia en los mercados, 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; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, la cual debe cumplir a través de una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores que sustentan la intervención del Estado en el sector.

Que el numeral 2 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>17</sup> 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 comerciales restrictivas, ya sea mediante regulación de carácter general o la adopción de medidas particulares frente a sus regulados, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.

Que la Corte Constitucional, en sentencia C-263 de 2013, señaló que la intervención de las comisiones de regulación mediante tratamientos diferenciales a las empresas según su posición en el mercado, no constituye una censura al éxito empresarial de una compañía sino un mecanismo de racionalidad instrumental que permite que sea un órgano especializado quien, de acuerdo con las dinámicas condiciones del mercado y las necesidades propias de cada sector, adopte con celeridad los ajustes técnicos requeridos en un mercado donde la libre competencia y la iniciativa privada se encuentran constitucionalmente protegidas, pero cuyo fin último es la prestación eficiente y adecuada de servicios públicos.

Que el numeral 3 del artículo 22 de la mencionada Ley, faculta a la Comisión para establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, 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 entre los PRST.

Que el numeral 4 del citado artículo 22 confiere a la CRC la competencia para 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.

Que el numeral 5 del artículo 22 en mención, confiere a la CRC la potestad de definir las condiciones en las cuales sean utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Que en el marco de lo señalado por el Decreto 2870 de 2007<sup>18</sup>, en febrero de 2009, la entonces Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) expidió la Resolución 2058<sup>19</sup>, mediante la cual se establecieron las condiciones, metodologías y criterios para: a) la definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia; b) la identificación de las condiciones de competencia de los mercados relevantes; c) la determinación de la existencia de posición dominante en los mismos; y d) la definición de las medidas regulatorias aplicables en tales mercados. Actualmente, estas disposiciones se encuentran compiladas en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016.<sup>20</sup>

<sup>17</sup> Modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.

<sup>18</sup> "Por medio del cual se adoptan medidas para facilitar la convergencia de los servicios y redes en materia de Telecomunicaciones."

<sup>19</sup> "Por la cual se establecen los criterios y las condiciones para determinar mercados relevantes y para la existencia de posición dominante en dichos mercados y se dictan otras disposiciones". Disponible en: <https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/normatividad/00002058.pdf>

<sup>20</sup> Disponible en: [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

Que bajo esta premisa normativa, mediante la Resolución CRC 5108 de 2017 se incluyó el mercado "Servicios Móviles", como un mercado minorista de alcance nacional, dentro del listado de mercados relevantes previsto en el Anexo 3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, tras encontrar que los productos que lo integran presentan complementariedad transaccional, es decir, que su adquisición conjunta reduce de manera significativa los costos de transacción al comprador. En ese sentido, se dispuso que el mercado definido incluye el servicio de voz saliente móvil, la originación de mensajes cortos de texto (SMS) y de mensajes multimedia (MMS) y el servicio de Internet móvil.

Que, a su vez, en la misma Resolución CRC 5108, como consecuencia de los análisis realizados, en cumplimiento de lo determinado en el artículo 3.1.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>21</sup>, se incluyó este mercado en la lista de mercados relevantes sujetos a regulación ex ante, debido a que se identificaron problemas de competencia que no se esperaba que fueran superados de manera orgánica por el mercado mediante competencia potencial ni a través de la aplicación del derecho de la competencia. Entre las consideraciones que se tuvieron en cuenta, se encuentran las siguientes:

- (i) En el momento de la definición del mercado, ya se identificaba una preferencia manifiesta de los usuarios por la adquisición de los servicios móviles (voz, datos y mensajes) de manera empaquetada.
- (ii) Las adquisiciones empaquetadas disminuían costos transaccionales al comprador: costos monetarios, ventana única de transacciones y conocimiento del oferente de los servicios.
- (iii) Dada la existencia de beneficios del empaquetamiento existían ventajas para los operadores en el mercado "Voz Saliente Móvil" de apalancarse en dicho servicio y mejorar su participación en el mercado "Servicios Móviles".
- (iv) Se observaba que el mercado "Servicios Móviles" presentaba altos niveles de concentración que podrían estar relacionados con el fenómeno de apalancamiento en los otros mercados de voz o datos móviles.
- (v) El mercado "Servicios Móviles" se encontraba altamente concentrado y presentaba barreras a la entrada significativas y no transitorias.

Que adicionalmente, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cambios que se han presentado en el sector luego de la expedición de la Resolución CRC 5108 de 2017, así como la revisión y actualización de las condiciones de remuneración mayorista de la redes móviles mediante la Resolución CRC 7007 de 2022, la CRC consideró necesario adelantar una nueva revisión de la definición y estado de la competencia en los mercados relevantes minoristas "Servicios Móviles", "Voz Saliente Móvil" e "Internet Móvil". En desarrollo de lo anterior, llevó a cabo, en primera medida, la revisión del mercado relevante "Servicios Móviles" cuyos resultados fueron divulgados en el documento de análisis que fue publicado por la CRC el 18 de agosto de 2023, en el cual se concluyó, aplicados los criterios a que se refiere el artículo 3.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que dicho mercado mantenía el carácter de sujeto a regulación ex ante, adoptado mediante la Resolución CRC 5108 de 2017, y por tanto el listado del Anexo 3.2 de dicha resolución no debía ser objeto de modificación en esa materia.

## 2. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO

Que en la modificación de la Agenda Regulatoria 2023-2024 publicada en el mes de julio de 2023<sup>22</sup>, la CRC consideró pertinente analizar la regulación vigente aplicable en relación con el mercado "Servicios Móviles", para formular un proyecto regulatorio con el objetivo de revisar y evaluar la necesidad de establecer medidas regulatorias para promover la competencia en tal mercado, el cual denominó "Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles".

<sup>21</sup> **"ARTÍCULO 3.1.2.3. CRITERIOS PARA DETERMINAR MERCADOS RELEVANTES SUSCEPTIBLES DE REGULACIÓN EX ANTE.** a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado relevante. Es el análisis de la organización industrial y de las barreras a la entrada técnicas, económicas y normativas que se realiza con el fin de caracterizar el nivel actual de la competencia de los servicios. Con este fin, se hace un análisis en el ámbito geográfico para agrupar los municipios, que tienen condiciones de competencia comunes. En caso de evidenciarse la existencia de fallas de mercado a nivel minorista, se estudian los mercados de insumos (mayoristas) dentro de la cadena de valor de dichos mercados.  
b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida evolución tecnológica y la expansión de coberturas en los mercados relevantes, es necesario revisar si en un horizonte de corto o mediano plazo se espera que se intensifique la competencia en el mercado.  
c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex post."

<sup>22</sup> Disponible

en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Modificaci%C3%B3n%20Agenda%20Regulatoria%20CR%202023%20-%202024/Modificacion-Agenda-Regulatoria-2023-2024.pdf>

Que para el efecto, considerando que el mercado "Servicios Móviles" es un mercado relevante susceptible de regulación ex ante, la CRC en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) como criterio de mejora normativa, identificó que el problema a resolver consiste en la "Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista "Servicios Móviles", según se expuso en el Documento de Formulación del problema<sup>23</sup>, publicado para comentarios entre el 8 y el 25 de septiembre de 2023, en el cual se identificaron y describieron las causas que permitieron delimitar la existencia del problema ya mencionado, a saber: **(i)** barreras de entrada al mercado "Servicios Móviles"; **(ii)** demanda inelástica y ausencia de servicios sustitutos, siendo estas condiciones estructurales del mercado analizado; **(iii)** incidencia de la posición dominante en el mercado "Servicios Móviles"; **(iv)** asimetrías de información relacionadas con prácticas de retención y recuperación de usuarios; **(v)** ofertas empaquetadas no replicables por parte de algunos operadores; y **(vi)** pocos incentivos para competir en calidad del servicio.

Que en este contexto, y para mitigar las consecuencias asociadas al problema identificado, se determinó que el objetivo del proyecto regulatorio mencionado consiste en "Incrementar la competencia efectiva en los mercados de servicios móviles con el fin de mejorar el bienestar de los usuarios"<sup>24</sup>, y como objetivos específicos: **(i)** evaluar la pertinencia de modificar o complementar las medidas regulatorias generales aplicables a servicios móviles; **(ii)** determinar la necesidad de implementar medidas regulatorias para mitigar las causas asociadas a la ausencia de competencia efectiva en el mercado "Servicios Móviles"; y **(iii)** identificar aquellos elementos de la normatividad aplicable a servicios móviles susceptibles de simplificación.

Que, durante el plazo otorgado, la CRC recibió observaciones sobre el árbol del problema y propuestas sobre alternativas regulatorias para incrementar la competencia en el mercado "Servicios Móviles" provenientes de la SIC, Fide Partners, Comunicación Celular Comcel S.A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., Partners Telecom Colombia S.A.S., Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P BIC y Colombia Móvil S.A. E.S.P. Por su parte, algunos Operadores Móviles Virtuales (OMV)<sup>25</sup> remitieron comentarios a través de una comunicación conjunta<sup>26</sup>.

Que la CRC publicó el 3 de noviembre de 2023 el proyecto de resolución "Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" con su respectivo Documento Soporte.

Que en el mencionado Documento Soporte, además de pronunciarse sobre los comentarios al Documento de Formulación del Problema recibidos al finalizar el respectivo periodo de socialización, la CRC realizó la evaluación de alternativas regulatorias, a partir de la definición de diez (10) situaciones problemáticas, con el fin de contribuir a mitigar el problema identificado. Dentro de estos conjuntos de alternativas, siete (7) fueron evaluados bajo la metodología de análisis multicriterio y tres (3) bajo el enfoque de simplificación normativa, de conformidad con los lineamientos metodológicos contemplados en la Política de Mejora Regulatoria de la CRC<sup>27</sup>.

Que a la luz del problema identificado, después de adelantar los análisis técnicos, jurídicos y económicos correspondientes, y producto de la evaluación de alternativas derivada de los análisis multicriterio fue estructurada una propuesta regulatoria con las siguientes medidas:

- i. Modificación de los plazos para efectuar trámites de Portabilidad Numérica Móvil: Modificar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" por el término "FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" el cual quedará contenido en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicha modificación también se reflejará expresamente en el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de manera que se considerará como una franja horaria para la Portabilidad, cualquier día de la semana —de lunes a domingo, incluyendo días festivos— en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m.
- ii. Condiciones para el desarrollo de gestiones comerciales tendientes a recuperar el cliente portado durante el Proceso de Portación así como dentro de los tres (3) meses siguientes a la

<sup>23</sup> Documento disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17>

<sup>24</sup> *Ibidem*

<sup>25</sup> Virgin Mobile Colombia S.A.S, Logística Flash Colombia S.A.S., Suma Móvil S.A.S, LIWA S.A.S, EZTAL Mobile S.A.S., LOV Telecomunicaciones S.A.S., Plintron Colombia SAS, y Setroc Mobile Group S.A.S.

<sup>26</sup> Los cuales se encuentran disponibles para consulta en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17>

<sup>27</sup> COLOMBIA. CRC. Política de mejora regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. [En línea]. Agosto de 2022. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

culminación de dicho proceso: Modificar el numeral 2.6.2.4.4 del artículo 2.6.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableciendo que todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) podrán realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, una vez haya finalizado el proceso de portación, en los términos del artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, con las siguientes restricciones: **(i)** los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se hayan portado a Operadores Móviles Virtuales (OMV) durante el proceso de portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los 3 meses siguientes a su finalización; **(ii)** los proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles" deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se hayan portado a los demás Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRTSM) que no ostenten esa posición, durante el proceso de portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los 3 meses siguientes a su finalización.

Así mismo, se planteó la modificación del numeral 2.6.2.5.3.2 del artículo 2.6.2.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece la obligación del proveedor donante de abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes durante el Proceso de Portación, en el sentido de complementar esta disposición previendo los casos especiales en los que esta restricción deberá extenderse durante los tres meses siguientes a la finalización de dicho proceso.

**iii.** Obligación de publicar e identificar en la página web los planes tarifarios y promociones que hacen parte de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios: Establecer la obligación en cabeza de los PRSTM de: **(i)** publicar e identificar en sus respectivas páginas web, y en el comparador de tarifas de que trata el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, todos los planes tarifarios y promociones que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios; y **(ii)** suscribir en ese tipo de planes y promociones a los usuarios que así lo soliciten, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones señaladas por el respectivo PRSTM para el acceso a tales planes y promociones.

**iv.** Obligación de atención física a los usuarios en ciudades capitales cuando no se alcancen o se excedan los valores objetivo de calidad de datos móviles 4G: Incluir una disposición adicional en el artículo 2.1.25.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indicando que, cuando un PRSTM no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo de cualquiera de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G definidos en el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en un (1) trimestre específico, deberá garantizar la atención física a sus usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo. Para asegurar dicha atención física, el PRSTM deberá disponer de una oficina física en la mencionada ciudad capital o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionar dicha atención. El PRSTM tendrá un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte de los indicadores de calidad, para cumplir con esta obligación.

Para que cese la obligación de garantizar la atención física a los usuarios en los términos previamente señalados, el PRSTM deberá asegurarse de que, durante tres (3) trimestres consecutivos, logre los valores objetivo de todos los indicadores establecidos para el servicio de datos móviles 4G.

**v.** Obligación de reportar información a la CRC sobre infraestructura pasiva: Adoptar dos (2) obligaciones: **(i)** un reporte de información respecto de la infraestructura pasiva (torres, mástiles y monopolos) sobre la que el PRSTM ostente la propiedad, posesión o tenencia, o utilice, a cualquier título, para la prestación de servicios de telecomunicaciones, el cual puede ser conocida por otros PRSTM con el único propósito de adelantar, de buena fe, negociaciones para su compartición y **(ii)** la publicación de las condiciones para la compartición de infraestructura pasiva (espacio en torre, mástiles y monopolos, así como espacio en piso y servicios adicionales) por parte de los PRSTM que ostenten posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles". Tales condiciones para el acceso y uso compartido de la infraestructura pasiva antes mencionada deben otorgarse a cualquier PRSTM que requiera el acceso y uso compartido de la infraestructura sobre la que el sujeto obligado a publicar las condiciones de referencia a través de la OBI tenga la propiedad o control del acceso.

La segunda obligación mencionada se extiende a todas las personas naturales o jurídicas a quienes los PRSTM con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles" transfieran, a cualquier título, la propiedad, posesión, tenencia o control de la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista.

- vi.** Modificación de las condiciones de aplicación de la tarifa regulada de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional (RAN) en los servicios de voz y datos para los PRSTM establecidos: Mantener la tarifa regulada de remuneración por el uso de la instalación esencial de RAN para servicios de voz y datos para los PRSTM que no sean asignatarios por primera vez de permisos para el uso y explotación del espectro radioeléctrico para la prestación de servicios móviles terrestres en bandas utilizadas en Colombia para las IMT (proveedores establecidos), de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.7.4.1.1 del artículo 4.7.4.1. y el numeral 4.7.4.2.1 del artículo 4.7.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente, aplicable en aquellos municipios listados en el Anexo 4.8 del Título Anexos Título IV de la citada resolución, excepto cuando la red visitada en dichos municipios sea la de los proveedores que ostente posición dominante, individual o conjunta en el mercado relevante "Servicios Móviles", en cuyo caso la tarifa aplicable, en su calidad de proveedor de la red visitada, corresponderá al valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.1.1 para el servicio de voz, y el valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.2.1 para el servicio de datos, o aquella que la modifique o sustituya.
- vii.** Obligación de reportar información a la CRC sobre ofertas conjuntas: Establecer la obligación en cabeza de los PRSTM de reportar información periódica a través de un nuevo formato denominado "*Oferta conjunta de servicios fijos y móviles*" que comprenda información relativa a la cantidad de usuarios que cuentan con servicios móviles y deciden adquirir de manera conjunta servicios fijos, y de aquellos que, contando con servicios fijos, deciden adquirir adicionalmente servicios móviles.

Que atendiendo a los criterios de simplificación normativa para resolver el problema identificado, se determinó la pertinencia de ajustar las siguientes disposiciones:

- i.** Modificación de la definición de Operador Móvil Virtual: Modificar la definición actual de Operador Móvil Virtual contenida en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, a fin de señalar que un OMV corresponde al PRST que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico identificado para IMT en un ámbito geográfico que puede ser nacional o regional, motivo por el cual presta servicios de comunicaciones móviles al público en dicho ámbito geográfico a través de la red del OMR que lo aloje.

De acuerdo con la descripción anterior, el tratamiento que se ha dado en la regulación a OMV y OMR seguirá aplicándose solo en aquellas regiones donde no resulten asignatarios de permisos de uso de espectro radioeléctrico identificado para IMT. En tal sentido, si un PRSTM no tiene un permiso para el uso del espectro radioeléctrico identificado para IMT con alcance geográfico nacional o regional, le seguirán aplicando las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 establecidas para un OMV, según le corresponda.

Ahora bien, en aquellas regiones donde el PRST sí obtenga un permiso para el uso del espectro radioeléctrico identificado para IMT, no le serán aplicables las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 previstas para los OMV, debido a que en dicha región (o regiones) el PRST será considerado un OMR.

- ii.** Aclaración de obligaciones frente al acceso a la instalación esencial de RAN en zonas geográficas que no han sido solicitadas por el Proveedor de Red Origen (PRO). Adicionar una obligación al Proveedor de Red Visitada (PRV) en el artículo 4.7.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de que deberá ofrecer y suministrar en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de RAN en la zona geográfica específica, al menos a nivel municipal o en una mayor desagregación geográfica, de acuerdo con las necesidades y la solicitud realizada por el PRO, esto último, sujeto a la capacidad técnica del PRV. Asimismo, se debe modificar la obligación correlativa del PRO de informar las proyecciones de tráfico diferenciadas de acuerdo con el servicio a ser soportado y las zonas geográficas requeridas, discriminadas al menos a nivel de municipio o mayor desagregación geográfica, de acuerdo con las necesidades del PRO. Dichas proyecciones serán revisadas, en conjunto por los dos proveedores involucrados, al menos cada tres (3) meses, con el objeto de analizar el comportamiento del tráfico de cada zona geográfica.

iii. Actualización del Anexo 4.8 del Título Anexos Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución CRC 6298 de 2021, actualizar los municipios listados en el Anexo 4.8 del Título Anexos Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, en los que resultan aplicables los valores de remuneración de RAN para el servicio de voz, SMS o datos a los que se refieren los numerales 4.7.4.1.1 y 4.7.4.1.2 del artículo 4.7.4.1 y el numeral 4.7.4.2.1 del artículo 4.7.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, por otra parte, la Resolución CRC 7151 de 2023 eliminó el deber de los usuarios de pagar las obligaciones vencidas a su cargo por la prestación del servicio como requisito para ejercer su derecho a portar su número, lo que significa que el haber cumplido con todas las obligaciones de pago ya no será una condición o presupuesto para que la solicitud de portación de un usuario se haga efectiva<sup>28</sup>.

Que en el artículo 2.1.17.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>29</sup> aún se conserva el condicionamiento de la efectividad de la portación solicitada por un usuario a que este haya pagado todas las obligaciones a su cargo que estén vencidas al momento de la solicitud de portación, por lo que esta disposición debe retirarse con el fin de armonizar la regulación sobre la materia con las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 7151 de 2023, cuya finalidad es, precisamente, posibilitar la efectividad de la portación solicitada por un usuario sin importar que existan obligaciones vencidas a su cargo en relación con el servicio contratado con el Proveedor Donante.

Que la ampliación del periodo en el que el usuario puede solicitar la portación del número móvil, se debe implementar mediante la modificación de la definición de "DÍA HÁBIL PARA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL", que de ahora en adelante hará referencia a "FRANJA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA", lo que hace necesario el ajuste correspondiente de las referencias a dicha definición y periodo que se encuentran previstas en los artículos 2.1.17.3, 2.6.2.2, 2.6.4.1, 2.6.4.8 y 2.6.4.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

### **3. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACIA DE LA COMPETENCIA**

Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 3 de noviembre de 2023 esta Comisión publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria del proyecto "*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*"<sup>30</sup>. Para tales efectos, la CRC dispuso de un término comprendido entre la mencionada fecha de publicación y el 24 de noviembre de 2023.

Que, adicional a la anterior publicación, la CRC convocó la participación de los interesados a un foro de socialización del referido proyecto. Esta reunión se llevó a cabo, de forma presencial, en la ciudad de Bogotá D.C., el 20 de noviembre de 2023.

Que, de otra parte y, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que en observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 27 de noviembre de 2023 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

Que la SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. 23-528873 del 26 de diciembre de 2023, rindió

<sup>28</sup> En atención a esta determinación, la redacción actualmente vigente del numeral 2.6.2.3.1. del artículo 2.6.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya no se establece que el cumplimiento por parte del usuario de las obligaciones contractuales asociadas al servicio prestado por el Proveedor Donante sea un requisito, condición o presupuesto del que dependa la posibilidad de ejercer o no su derecho a portarse.

<sup>29</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. "*Artículo 2.1.17.4. Pago de Obligaciones Pendientes. La portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número*".

<sup>30</sup> Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-38-3-17>

concepto sobre el proyecto regulatorio publicado, y con ocasión de esto emitió las siguientes recomendaciones:

"(...)

- *En relación con el artículo 15 del **proyecto**: **Evaluar** si las tarifas de **RAN** que estarán vigentes dentro de los próximos años se compadecen con las condiciones del mercado ante la inminente explotación de tecnologías 5G, que resulte del otorgamiento de los permisos de uso del espectro radioeléctrico dentro de la banda de 3.5 GHz y la suscripción de compromisos de despliegue de redes de uso que resulten de la subasta de espectro radioeléctrico.*
- *En relación con el artículo 7 del **proyecto**: **Abstenerse** de adoptar las medidas de restricción a la contactabilidad.*
- *En relación con el artículo 17 del **proyecto**: **Evaluar** la conveniencia de adoptar la medida de publicación de condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva como una medida general aplicable a todos los PRST.*
- *En relación con el artículo 20 del **proyecto**: **Adoptar** oportunamente las medidas regulatorias que salvaguarden el adecuado funcionamiento del mercado, en caso de que la información obtenida por el regulador a través del nuevo Formato T.1.9. o de forma anticipada por cualquier otro medio demuestren que el empaquetamiento de servicios móviles y fijos efectivamente está afectando la dinámica competitiva en el mercado de servicios móviles."<sup>31</sup>*

Que esta Comisión procedió a evaluar cada una de las observaciones y recomendaciones plasmadas en el citado concepto, con el siguiente resultado:

- En cuanto a la **primera** de las recomendaciones referida a evaluar si las tarifas de RAN que estarán vigentes en los próximos años se compadecen con las condiciones del mercado ante la explotación de tecnologías 5G, cabe señalar que el valor de remuneración establecido en los artículos 4.7.4.1 y 4.7.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificados por la Resolución CRC 7007 de 2022 se obtuvieron a partir del Modelo Empresa Eficiente Móvil 2021 en cuyo desarrollo se identificó que el uso de tecnologías 5G era incipiente, y no se evidenciaron en ese momento despliegues en la banda 3,5 GHz para su operación masiva, por lo que estas bandas no fueron consideradas en dicha actualización del modelo mencionado.

En tal sentido no resulta posible acoger la recomendación realizada por la SIC en el presente acto regulatorio, sin perjuicio de lo cual la CRC incorporará los análisis sugeridos por la Superintendencia en futuras revisiones del modelo de costos, cuando el despliegue de la tecnología 5G, en virtud de la reciente asignación de permisos de uso de espectro radioeléctrico y del comportamiento del mercado ya no se considere como incipiente.

- En la **segunda** de sus recomendaciones, la SIC propone a la CRC abstenerse de adoptar la medida de restricción a la contactabilidad señalando que "*existen dos inconvenientes desde la perspectiva de la libre competencia. De un lado, que la medida propuesta limita desproporcionadamente los derechos de los usuarios a acceder a la información indispensable para ejercer suficientemente su libertad de elección. Del otro, que existen elementos de juicio que ponen en tela de juicio la idoneidad de la medida para lograr el propósito que le atribuyó la CRC*". Frente a esta recomendación, la CRC procede a estudiar los argumentos planteados por la SIC a efectos de establecer si deben ser o no acogidos.

Respecto al primer inconveniente señalado, la SIC indica que la medida limita la capacidad del usuario para tomar decisiones informadas y, por ende, restringe su capacidad de discernir acerca de cuál servicio ofrecido es más afín a sus preferencias y disponibilidad presupuestal. Para sustentar este argumento, indica que la obligación a cargo de todos los PRST de divulgar la información relativa a sus planes de fidelización, retención y recuperación, y la que faculta al usuario para acceder al comparador de tarifas, no son suficientes, en la medida en que existe un acceso limitado de diversos sectores de la población a dispositivos electrónicos o a internet, y podría afectarse a la población ubicada en ciertas áreas geográficas, a comunidades con menos recursos y con habilidades digitales insuficientes. Con base en lo anterior, concluye que la medida reduce el bienestar del consumidor y resulta en una menor eficiencia en la asignación de recursos. Adicionalmente, esta entidad considera que la medida podría desconocer el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y puede generar un conflicto con

<sup>31</sup> Negrillas en el original.

el Régimen de Protección de Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Al respecto, es necesario precisar que si bien la medida propuesta limita temporalmente la contactabilidad por parte del operador donante al usuario portado **(i)** cuando el donante es un proveedor con posición dominante individual o conjunta frente a los usuarios que se hayan portado a los demás PRSTM y **(ii)** cuando el donante es un OMR frente a los usuarios que se hayan portado a OMV, contrario a lo indicado por la SIC, esta medida no afecta desproporcionadamente los derechos de los usuarios a la información y a la libre elección, pues la disposición no impide que estos puedan comunicarse con el operador donante durante el proceso de portación o una vez finalizado el mismo, para realizar gestiones, solicitar información, ofertas o incluso una nueva portación. Lo anterior por cuanto lo propuesto únicamente prohíbe temporalmente al Proveedor Donante que sea este quien contacte directamente a los usuarios para que estos conozcan los servicios del nuevo operador, durante los 3 meses siguientes a la finalización del proceso de portación.

Aunado a lo anterior, la CRC a través de la regulación vigente, y también a través de herramientas como el comparador de tarifas<sup>32</sup> procura promover el acceso efectivo de los usuarios de los servicios móviles a ese tipo de información con el fin de garantizar de manera amplia su derecho a la libre elección, lo cual no resulta insuficiente si se tiene en cuenta que además de esta medida, la Comisión plantea otras medidas que se encuentran articuladas con las políticas sectoriales que tienen como propósito reducir la brecha de conectividad y el analfabetismo digital. Por lo expuesto, la CRC disiente de la postura planteada por la Superintendencia, según la cual con la medida propuesta se podría desconocer el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y lo previsto en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De otra parte, la SIC manifiesta que la medida propuesta no es idónea para lograr el propósito que persigue, pues en los documentos del proyecto no se encuentra justificado el impacto en la competencia en el mercado "Servicios móviles" que tendría la disposición. Afirma que, teniendo en cuenta la importancia que tiene para la dinámica de competencia la Portabilidad Numérica Móvil (PNM), una limitación como la propuesta por la CRC "*debería estar sustentada en un robusto soporte que otorgue suficientes elementos de juicio acerca de la existencia de un efecto que justifique la limitación*".

Sobre este punto, es de señalar que, tal como se indica en el Documento Soporte del proyecto regulatorio, la limitación temporal a la contactabilidad promueve la competencia, ya que las prácticas de recuperación de usuarios portados por parte del Proveedor Donante, en el corto plazo, hacen que el resultado de los esfuerzos por dinamizar la competencia y desconcentrar el mercado a través de la PNM se vea mermados, en la medida en que los usuarios portados retornan a la red de los operadores donantes en un corto periodo de tiempo lo cual impide que conozcan y experimenten los servicios del nuevo operador y determinen si satisface o no sus necesidades, con lo cual las participaciones de los agentes del mercado relacionadas con las operaciones de portación podrían no verse modificadas.

Adicional a lo anterior, como ha sido explicado por la CRC en el documento soporte y en el documento de respuestas a comentarios que acompaña el presente acto administrativo, esta situación se acentúa cuando, en un mercado que carece de competencia efectiva, quien lleva a cabo estas prácticas de recuperación de clientes, conocidas también como prácticas de "*Win-back*", es el proveedor o proveedores que ostentan la posición dominante individual o conjunta, pues pueden aprovechar las ventajas competitivas que les otorga el contar con **(i)** información histórica de las características y perfiles de consumo de los usuarios portados, y **(ii)** mayores economías de escala y alcance, para diseñar ofertas exclusivamente aplicables al cliente portado, que son difícilmente contestadas por los operadores receptores. Esto con el propósito de recuperar rápidamente los clientes portados, y con el efecto de proteger o fortalecer su posición de dominio.

<sup>32</sup> El artículo 2.1.7.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé el derecho del usuario de consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos deben disponer en su página web en relación con sus propios planes y tarifas. Aunado a lo anterior, la CRC autónomamente ha dispuesto una herramienta que se denomina "COMPARADOR" en la cual se muestran los planes tarifarios extraídos, diariamente en una hora específica, de las páginas web de los operadores de servicios fijos y móviles, para facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios.

En el mismo sentido, la CRC ha identificado que las estrategias de "Win-back" en industrias como la de telecomunicaciones favorecen a empresas que tienen posiciones sólidas en el mercado y una mayor fuerza de ventas. En efecto, como lo señala Nicita (2008)<sup>33</sup>, en industrias de red, resulta más económico retener consumidores que intentan cambiarse, que atraer nuevos usuarios en el mercado, o, dicho de otra manera, los costos de recuperación de clientes resultan en general menores a los costos de adquisición de usuarios, por los menores costos requeridos en mercadeo y por la mayor información que tienen las empresas sobre los clientes actuales versus la de los clientes potenciales, en un entorno de asimetrías de información entre donantes y receptores acerca de los usuarios a quienes buscan proveer servicios.

Las prácticas de "Win-back" crean entonces un diferencial competitivo entre dominantes y el resto de los proveedores, o entre incumbentes y entrantes, ya que hacen más costoso a los no-dominantes o a los entrantes alcanzar una masa crítica de usuarios para ser competidores efectivos, y, en este sentido, dificultan a estos últimos la recuperación de los costos iniciales de entrada al mercado. Los posibles efectos que limitan la competencia de las acciones de recuperación de clientes han sido estudiados en la literatura y las prácticas regulatorias. Nicita (2008)<sup>34</sup>, por ejemplo, señala que las acciones de recuperación implementadas por los incumbentes generan barreras a la expansión de los entrantes, y dificultan a estos alcanzar una escala crítica que les permita ser competidores efectivos en el mercado, con respecto a los incumbentes.

Por otra parte, la SIC plantea que no identifica cuál es el fundamento que sustenta la adopción de la medida de carácter diferencial de restringir la contactabilidad de usuarios hasta tres meses después de realizarse su portación, cuando el usuario donante corresponde a un OMR y el receptor corresponde a un OMV. Indica también que la CRC no explica de qué modo la fidelización de usuarios que se portan hacia los OMV contribuye a resolver las causas que generan la problemática que se pretende abordar con esta iniciativa regulatoria.

Al respecto, es de recordar que el documento de "Revisión del mercado relevante "Servicios Móviles"" identificó como uno de los problemas de competencia de este mercado el hecho de que los OMV, además de haber perdido en conjunto participación de mercado en el servicio de internet móvil durante el periodo 2017-2022, a 2022 en el mercado "Servicios Móviles", alcanzan una participación conjunta de tan solo el 2.1%<sup>35</sup>. Así mismo, como se señaló en el Documento Soporte, durante el periodo 2017-2022 los OMV de manera agregada tuvieron diferencias netas de operaciones de portación negativas, mientras que en todos los años las diferencias netas agregadas de los OMR fueron positivas<sup>36</sup>.

Así las cosas, para la CRC la medida propuesta permitiría que los OMV receptores de usuarios de OMR puedan contar con una oportunidad y término razonables para demostrar la calidad y confiabilidad de sus servicios y para posicionarse atractivamente frente a los usuarios y de esta manera contribuir a la dinamización de la competencia del mercado "Servicios Móviles".

Ahora bien, la CRC encuentra pertinentes las sugerencias de la SIC en su concepto de abogacía y de algunos operadores, en el sentido de contemplar elementos de juicio adicionales como información complementaria acerca de aspectos tales como: las razones por las cuales los usuarios retornan al Proveedor Donante; la percepción de los usuarios respecto de las llamadas en las que los operadores les ofrecen descuentos y beneficios; la cantidad y porcentaje de usuarios que efectúan la portabilidad y posteriormente regresan a su Proveedor Donante a través del tiempo; los elementos adicionales que permitirían hacer seguimiento de manera efectiva al cumplimiento de la medida por parte de las autoridades de vigilancia, inspección y control; el momento desde el cual debería establecerse la prohibición (por ejemplo, si debería o no aplicarse desde la solicitud del NIP) y si su duración debería ser mayor a la planteada, entre otros aspectos.

En este sentido, la CRC reconoce que esta información robustecería los análisis frente a la efectividad y relevancia de la medida regulatoria propuesta, por lo cual, considera pertinente recopilar información adicional y llevar a cabo ejercicios complementarios que permitan profundizar en el análisis de los efectos de la medida. Para tal fin, la CRC, tal y como lo anunció

<sup>33</sup> Nicita A. (2008). *Consumers Win-Back as Exclusionary Conduct. Some Insights for Antitrust Law*. American Law & Economics Association Annual Meetings. Paper 118.

<sup>34</sup> *Ibíd.*

<sup>35</sup> CRC. (2023). *Revisión del mercado relevante "Servicios Móviles"*. Política regulatoria y competencia

<sup>36</sup> CRC. (2023). *Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*. Documento de Soporte publicado el

en la Agenda Regulatoria 2024-2025, continuará monitoreando el mercado "Servicios Móviles" en el marco de lo cual revisará durante la presente vigencia, las características asociadas a las gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado para, de ser necesario, adoptar las medidas a las que haya lugar. De esta forma, en el marco del presente proyecto regulatorio, se acoge la recomendación de la SIC, y en tal sentido no se adoptará la prohibición de contactabilidad de los usuarios portados inicialmente propuesta, sin dejar de lado las consideraciones acá expuestas frente a las razones que sustentaron la recomendación de la SIC, y sin perjuicio de continuar realizando análisis adicionales sobre esta medida, como se indicó previamente.

- En **tercer** lugar, la Superintendencia sugiere evaluar la conveniencia de establecer para todos los PRSTM y no solo para aquél o aquellos que ostenten la posición dominante, individual o conjunta en el mercado "Servicios Móviles" la obligación consistente en publicar las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva, pues podría contribuir a alcanzar de manera más eficiente la transparencia aspirada por el regulador al diseñar esta regla. En concreto señala que *"otorgarle un alcance general a la medida le imprimiría transparencia al mercado, en tanto [que] permitiría que todos los PRST dispongan de la información en materia de infraestructura susceptible de compartición de cada uno de los agentes participantes y, en este sentido, se propicie una dinámica de compartición efectiva y fluida entre los PRST que promueva el despliegue de infraestructura activa. Adicionalmente, una dinámica de compartición robusta contribuiría a la ampliación de la cobertura y facilitaría la densificación de las futuras redes 5G promoviendo su masificación"*.

Esta autoridad indica que la medida diferencial propuesta se encuentra fundamentada en que COMCEL, en su calidad de agente actualmente dominante, ha celebrado una cantidad notablemente reducida de acuerdos de compartición pese a que tiene la mayor parte de la infraestructura pasiva disponible en el país, lo cual haría que la medida careciera de sustento para los potenciales agentes que, eventualmente, puedan ostentar esa calidad, y, adicionalmente, no tendría en cuenta la situación de otros agentes que no tienen acuerdos de compartición vigentes a la fecha del último reporte.

De otra parte, la SIC se refiere a los términos del artículo 4.11.2.1, contenido en el artículo 17 del borrador de resolución, y señala que la regla descrita persigue un propósito legítimo al pretender promover la compartición de infraestructura pasiva y el despliegue de redes, y que constituye un mecanismo para evitar que los agentes eludan la obligación propuesta por el proyecto. Con relación al concepto de control competitivo, la Superintendencia indica que sin perjuicio de la pertinencia de su consagración, en su experiencia ha identificado *"la configuración de situaciones de control competitivo, ha encontrado ciertas dificultades probatorias que se generan a partir de la aplicación de este concepto"*, las cuales *"deberán ser tenidas en cuenta por la autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control a la hora de aplicar la regla propuesta y asumir la tarea de determinar relaciones de control entre PRST"*.

En primer lugar, con relación al sustento de la medida diferencial, debe precisarse que, la justificación de la regla en comento de ninguna manera se basa en el comportamiento particular de unos agentes en el mercado frente a la compartición; por el contrario, se tuvo en cuenta un conjunto más amplio de elementos y argumentos al momento de estructurar la propuesta regulatoria.

En efecto, además de la información sobre el contexto actual de la compartición de sitios al que alude la SIC, en el Documento Soporte se hizo referencia a **(i)** la causa de la situación problemática, que tiene origen en las diferencias de economías de escala y alcance entre los OMR; **(ii)** la capacidad de las redes móviles, definida por el despliegue de la red de acceso, el número de sectores de estación base y el espectro disponible, como aspecto clave para la calidad del servicio; **(iii)** la cobertura de las redes móviles, determinada por la cantidad y diversidad de sitios geográficos, y cómo esta influye en la disponibilidad de servicios móviles; **(iv)** al impacto de la disponibilidad de sitios en las economías de alcance, sobre lo cual se explicó cómo la disponibilidad de sitios, incluidas torres, genera mayores economías de alcance para los OMR; **(v)** la importancia de la infraestructura pasiva en la implementación de redes 5G; **(vi)** las dificultades derivadas de la normatividad local y los permisos necesarios para el

despliegue de nuevas torres en Colombia; y (vii) el caso de México, como experiencia internacional relevante<sup>37</sup>.

Así las cosas, es evidente que el sustento de la medida diferencial propuesta no estuvo circunscrito al comportamiento particular de los agentes frente a la compartición, como parece deducirlo la SIC a partir del recuento de la cantidad de sitios en coubicación de los PRSTM y la comparativa de los niveles de compartición entre PRSTM incluidos en esta sección del documento, los cuales fueron introducidos de forma incidental a manera de ejemplo, con el fin de procurar un contexto mínimo asociado a la actividad de compartición de torres en el país.

Ahora bien, la SIC recomienda evaluar la conveniencia de adoptar la publicación de condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva como una medida general aplicable a todos los PRSTM. Al respecto, debe decirse que, a partir de la caracterización de la compartición de infraestructura pasiva, la CRC construyó una propuesta orientada bajo los principios de necesidad y proporcionalidad en pro de la competencia basada en infraestructura. De ese modo, las nuevas obligaciones impuestas por la Comisión deben estar ponderadas por los costos y el impacto de su implementación. De allí que la Comisión propusiera solamente para los PRSTM con posición dominante individual o conjunta en el mercado "Servicios Móviles" publicar en su página web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva de su propiedad, así como la extensión de esta obligación a la persona, natural o jurídica a quien se le transfiera, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva<sup>38</sup>.

Conceptualmente uno de los criterios que permite la caracterización de la dominancia en los mercados de telecomunicaciones es el tamaño absoluto del operador que ostenta posición de dominio individual o conjunta. Dicho tamaño absoluto implica ventajas potenciales y la sostenibilidad en el tiempo de esas ventajas explicadas por el tamaño de quien ostente posición dominante en comparación con sus competidores.

Si bien este es solo uno de los criterios para tener en cuenta, no puede desconocerse que el tamaño de una empresa desempeña un papel crucial en la caracterización de la dominancia. En la mayoría de los estudios empíricos que evalúan el tamaño de una firma, se emplean variables como el total de activos, los ingresos operativos y el número de empleados. No obstante, independientemente de la variable utilizada para medir el tamaño, se ha demostrado que este influye en la capacidad, alcance, estructura y resultados de dicha empresa.

De acuerdo con Majumdar (1997)<sup>39</sup>, las firmas de mayor tamaño aprovechan sus habilidades para explotar las economías de escala y alcance, logrando así un mejor desempeño que aquellas de menor tamaño. Por su parte, Falkowski (2012)<sup>40</sup> refuerza la hipótesis de la influencia positiva del tamaño de la firma sobre la estructura financiera de la organización. A este respecto, en el ejercicio empírico realizado por Lopez-Valeiras et al. (2016)<sup>41</sup> se logró demostrar una relación positiva entre tamaño de la firma y su desempeño financiero. Estos autores enfatizan que firmas de mayor tamaño tienen un mayor número de recursos disponibles para uso organizacional, haciendo que tengan un mayor poder de negociación con clientes y proveedores, así como mayor facilidad de acceso al mercado de capitales.

Un elemento adicional a la caracterización del tamaño absoluto de los operadores que ostentan posición dominante individual o conjunta es la explotación de economías de escala y alcance. En lo que se refiere a las economías de escala<sup>42</sup> en el despliegue de una red móvil, un operador que logre una mayor escala puede distribuir los costos fijos entre un mayor número de usuarios, lo que conduce a costos unitarios más bajos. En esos términos, la capacidad de un operador

<sup>37</sup> En donde se explica que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México indica, entre otros aspectos, que el agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones o con poder sustancial estará sujeto, entre otras, a la obligación específica de celebrar acuerdos para compartición de sitios de coubicación y uso compartido de infraestructura.

<sup>38</sup> En razón a su condición de matriz, subordinada, o que haga parte del mismo grupo empresarial al que pertenezca el o los PRST dominante(s) o que esté sujeta al mismo control competitivo, según el tenor de la disposición bajo análisis.

<sup>39</sup> Majumdar, S. K. (1997). The impact of size and age on firm-level performance: some evidence from India. *Review of industrial organization*, 12(2), pp. 231-241.

<sup>40</sup> Falkowski, J. (2012). Vertical coordination, access to capital, and producer loyalty in the Polish dairy sector. *Agricultural Economics*, 43 (2), pp. 155-164.

<sup>41</sup> Lopez-Valeiras, E., Gomez-Conde, J., & Fernandez-Rodriguez, T. (2016). Firm Size and Financial Performance: Intermediate Effects of Indebtedness. *Agribusiness*.

<sup>42</sup> Las economías de escala se refieren a las ventajas de costos que una empresa puede obtener a medida que aumenta su escala de producción o su nivel de actividad.

para alcanzar economías de escala puede resultar en costos operativos más eficientes, lo que puede ser una barrera para la entrada de nuevos competidores o para el crecimiento de los presentes en el mercado. Por su parte, las economías de alcance<sup>43</sup> en el contexto del despliegue de redes, deriva en que contar con sitios y torres disponibles facilita no sólo implantar en un mismo sitio diferentes tecnologías móviles, sino también un mayor potencial para incrementar la capacidad de la red móvil (mayor número de sectores para un área geográfica determinada). Esto ha sido relevante en el despliegue de redes 3G y 4G; y también lo será a futuro en el despliegue de redes 5G, como se anotó en el Documento Soporte publicado.

En ese sentido, propiciar la publicación de las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva de los operadores con posición dominante individual o conjunta, coincide con el objetivo de proporcionar al mercado información acerca de la infraestructura mayorista de quien explota economías de escala y alcance gracias a su tamaño absoluto, sin incurrir en cargas adicionales para los demás operadores que no gozan de la mencionada posición. Con esto, se busca mitigar los costos de transacción involucrados en el acceso a la infraestructura para los operadores que no ostentan posición dominante, a partir de facilitar el acceso a los sitios para hacer despliegue de infraestructura activa, de modo que estos agentes puedan mejorar su desempeño competitivo.

Visto así, la medida diferencial se justifica, en tanto que esta tiende a lograr de manera más expedita la formalización de acuerdos de compartición para el acceso a la infraestructura soporte de quienes ostenten la condición de dominante en el mercado y a contrarrestar de manera efectiva los bajos incentivos a la compartición que puedan tener quienes tengan la condición de dominante en el mercado. En primer lugar, gracias a que de antemano los PRSTM interesados conocen las condiciones mínimas que gobiernan el acceso a dicha infraestructura soporte, lo que facilitaría la negociación de acuerdos sobre la base de condiciones que han sido aprobadas previamente por el regulador. En segundo lugar, la transparencia en cuanto a las condiciones de acceso a la infraestructura de quienes cuenten con la condición de dominante en el mercado facilita el control ex post del cumplimiento de dichas condiciones.

Ahora bien, es pertinente tener en cuenta que existen en la regulación vigente disposiciones que obligan por igual a todos los PRST a permitir el acceso a "[l]os *elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general*"<sup>44</sup>. Al respecto, es importante recordar que la medida de publicación de condiciones de referencia para la compartición de infraestructura fue acompañada de la obligación, esta sí de aplicación transversal, de reportar información a la CRC sobre infraestructura pasiva (torres, mástiles y monopolos) respecto de la que el PRSTM ostente la propiedad, posesión o tenencia, o utilice, a cualquier título, con el propósito de adelantar, de buena fe, negociaciones para su compartición.

Por lo anterior, se estima que a efectos de introducir transparencia en el mercado resulta adecuado, en un primer estadio de la intervención regulatoria, que todos los PRSTM sean destinatarios de la obligación de reportar la información en materia de infraestructura pasiva de torres, lo que no obsta para que a futuro la CRC pueda extender el alcance de la publicación de una oferta de condiciones a todos los OMR presentes en el mercado, como medida de aplicación transversal, fruto de los análisis adicionales que tiene presupuestado realizar en desarrollo de la Agenda Regulatoria 2024-2025<sup>45</sup>.

Así, pues, aun cuando la Comisión ha evaluado en la presente sección la medida regulatoria consistente en que la publicación de condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva aplique a todos los PRST, y no solo a quienes ostenten posición dominante

<sup>43</sup> Las economías de alcance se refieren a las eficiencias que una empresa puede lograr al producir múltiples productos o servicios utilizando los mismos recursos o activos.

<sup>44</sup> Resolución CRC 5050 de 2016, Artículo 4.1.5.2, numeral 4.1.5.2.1.

<sup>45</sup> La CRC tiene prevista la realización del *Estudio de tendencias para fomentar el despliegue de infraestructura móvil* el cual tiene como propósito, entre otros, hacer una revisión de las principales tendencias en materia de condiciones de acceso a infraestructura soporte de torres, así como de los agentes involucrados en la prestación de este tipo de infraestructura pasiva, y las condiciones bajo las cuales dicho modelo de negocio se encuentra operando en Colombia, todo lo anterior, desde la perspectiva del beneficio que representa fomentar el despliegue de infraestructura de redes móviles a nivel nacional. CRC. Agenda Regulatoria CRC 2024-2025 [Disponible en línea] <https://www.crc.com.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda-Regulatoria-2024-2025.pdf> (p. 49-50)

individual o conjunta, no se acogerá la recomendación emitida en el sentido de llevar a cabo la modificación en los términos propuestos por la SIC, por las razones previamente expuestas.

En tercer lugar, en cuanto al concepto de control competitivo y las dificultades probatorias que este concepto podría suponer según la autoridad de competencia, se acogerá parcialmente la recomendación emitida sobre este asunto y lo advertido por la SIC al respecto, en el sentido de simplificar y facilitar la aplicación y cumplimiento de la regla regulatoria propuesta, y en esa medida, se ajusta la redacción de la disposición inicialmente proyectada para que esta subsuma efectivamente, a través de una consagración más general, la identificación del agente a quien se transfiera o le hubiera transferido, a cualquier título, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva y la obligación de disponer de condiciones de referencia para la compartición de infraestructura con arreglo a lo previsto en la norma contenida en el presente acto administrativo.

- Finalmente, atendiendo la **cuarta** recomendación de la Superintendencia, esta Comisión, en aras de propender por obtener la mejor información posible sobre el mercado y profundizar en el entendimiento de la práctica de ofrecer conjuntamente servicios fijos y móviles, ahondó en la caracterización de la mencionada actividad comercial a través de la ampliación de la obligación de reporte periódico del tipo de servicios fijos y móviles y el tipo de combinaciones de los mismos en las ventas conjuntas. Así, una vez se cuente con la información reportada en el Formato T.1.9., introducido en la presente resolución, la CRC procederá con su análisis de manera que pueda evaluar los efectos de la práctica de venta conjunta de servicios móviles y fijos sobre la competencia. En este sentido, es pertinente señalar que tal como se anunció en la Agenda Regulatoria 2024-2025<sup>46</sup>, la CRC continuará monitoreando el comportamiento del mercado de "Servicios Móviles" y, en caso de identificarse hechos o situaciones que ex ante pongan en riesgo la competencia de este mercado o el bienestar de los usuarios, por cuenta de la práctica de venta conjunta de servicios móviles y fijos o, por otra fuente, se evaluará la viabilidad de introducir medidas regulatorias adicionales.

En suma, toda vez que la recomendación de la SIC refiere a la implementación de actividades por parte de la Comisión con el objetivo de adoptar medidas regulatorias futuras –mas no en el presente acto administrativo–, la misma será acogida en el sentido de señalar que en proyectos posteriores se analizará la posibilidad de adoptar regulación sobre el asunto en mención.

#### **4. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN ADOPTADA**

Que tras la realización de los análisis relativos a la aplicación de metodologías de mejora normativa y de la etapa de socialización de la propuesta regulatoria, se determinó la procedencia de introducir algunos ajustes a la redacción de las disposiciones de que trata el presente acto administrativo.

Que con ocasión de los comentarios recibidos respecto de la modificación de la definición regulatoria de OMV, con el fin de precisar el ámbito geográfico en que esta tiene aplicación, la CRC identificó la necesidad que dentro de dicha definición se precise que la condición de OMV la ostenta el PRSTM exclusivamente en el ámbito geográfico en el que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico para IMT, así como también en el ámbito geográfico para el que cuenta con ese permiso cuando no lo utiliza para la provisión de servicios de comunicaciones móviles. Adicionalmente, de manera complementaria, la CRC identificó la pertinencia de que en la definición regulatoria de OMR se indique que esta condición la ostenta el PRSTM en el ámbito geográfico en el que cuenta con permiso de uso de espectro radioeléctrico para IMT y lo utiliza para proveer servicios de comunicaciones móviles.

Que en lo referente a modificación del artículo 4.7.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y en atención a los comentarios presentados, se introducirá un complemento a la redacción inicialmente propuesta del numeral 4.7.2.2.9 de dicho artículo que comporta la obligación de ofrecer y suministrar la instalación esencial de RAN al menos a nivel municipal o en una mayor desagregación geográfica, esto si la capacidad técnica del PRV lo permite, de modo que éste último solo podrá alegar la imposibilidad técnica de brindar esta instalación esencial en una desagregación mayor al ámbito municipal, si demuestra fundada y detalladamente la existencia de tales restricciones técnicas.

<sup>46</sup> Disponible para consulta en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda-Regulatoria-2024-2025.pdf>

Que adicionalmente, en el presente proyecto de resolución se actualiza el listado de municipios contenido en el Anexo 4.8 del Título ANEXOS Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 que contiene los municipios donde resultan aplicables los valores de remuneración de Roaming Automático Nacional para el servicio de voz, SMS o Datos a los que se refieren los numerales 4.7.4.1.1 y 4.7.4.1.2 del artículo 4.7.4.1 y el numeral 4.7.4.2.1 del artículo 4.7.4.2 de la citada resolución, listado que estará sometido a revisión periódica con base en los lineamientos metodológicos previamente definidos y según lo indicado en el numeral 11.1.1.2.5 del artículo 11.1.1.2 de la misma.

Que teniendo en cuenta lo anterior, los PRSTM que requieran acceder a la instalación esencial de RAN deberán analizar de manera permanente y en función de sus necesidades de tráfico, las inversiones y despliegues de red que deban realizar para utilizar su propia infraestructura en la provisión de los servicios de telecomunicaciones móviles. Así mismo, corresponderá al regulador analizar de manera periódica las condiciones de acceso al RAN, incluidas, de ser necesario, las reglas de remuneración fijadas en la regulación general vigente.

Que la regulación vigente contempla la obligación en cabeza de todos PRSTM de ofrecer el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional sin discriminación alguna, obligación que implica otorgar el mismo trato tanto en acceso, como en niveles de calidad, no siendo factible frente a la regla regulatoria incurrir en ningún grado de discriminación o degradación del servicio debiendo garantizar que la calidad ofrecida sea equivalente a la que provee a sus propios usuarios y debe ajustarse a los estándares mínimos establecidos en la regulación para los servicios móviles.

Que a partir de los comentarios recibidos en materia de publicación de planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación de usuarios, se estimó que el proceso de implementación de esta medida puede implicar tiempos adicionales a los previstos en la propuesta regulatoria, por lo que se considera apropiado ampliar la entrada en vigencia hasta el 1 de agosto de 2024.

Que, con el fin de que la medida de publicación de planes tarifarios produzca los efectos pretendidos en relación con la disponibilidad de la información para los diferentes usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles, los PRSTM únicamente podrán ofertar a sus usuarios las promociones y planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios, que efectivamente se encuentren publicados en el micrositio del operador que se menciona en el artículo 2.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que se modifica con la presente resolución, los cuales deben ser fácilmente identificables para el usuario.

Que a partir de la información reportada por los PRSTM a través del Formato T.2.6 del Título de Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC identificó que los usuarios en las capitales de departamento correspondientes a Leticia (Amazonas), Inírida (Guainía) y Puerto Carreño (Vichada), dado el comportamiento de los indicadores de calidad de que trata el artículo 5.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no cuentan con canales de atención digitales disponibles para interactuar con los operadores y ejercer sus derechos cuando así lo requiere.

Que tomando en consideración los comentarios recibidos respecto a la medida relacionada con garantizar atención física en ciudades capitales, en particular frente a las situaciones en las que se presentan fallas o interrupciones en los servicios que impiden a los usuarios comunicarse con el operador –no solo para presentar la reclamación ante la falta de disponibilidad del servicio, sino para cualquier interacción–, la CRC consideró pertinente realizar un nuevo análisis multicriterio incluyendo dos (2) alternativas adicionales a las planteadas inicialmente en la sección 8.4 del Documento Soporte en las que se considerara la posibilidad de establecer una obligación para los OMR consistente en garantizar atención física en las ciudades capitales mencionadas, con el fin de atender de manera prioritaria la situación evidenciada en las mismas.

Que, como resultado del nuevo ejercicio multicriterio llevado a cabo, la alternativa que resultó ganadora corresponde a la obligación de brindar atención física a los usuarios en ciudades capitales cuando no se alcancen o se excedan los valores objetivo de calidad de datos móviles 4G: compuesta por dos disposiciones: en primer lugar, los OMR deberán garantizar atención física a sus usuarios en las ciudades de Leticia, Puerto Carreño e Inírida desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2024, es decir, durante nueve (9) meses consecutivos, para lo cual deberán disponer por lo menos de una oficina física en las mencionadas ciudades capitales; y en segundo lugar, partiendo de las mediciones de los indicadores de calidad de abril, mayo y junio de 2024, el OMR que no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo contenido en la regulación vigente a la fecha de medición de cualquiera de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.2

de la Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que lo modifique o adicione, en un trimestre coincidente con los periodos de reporte del Formato T.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, deberá garantizar la atención física a sus usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo; de ahí que la mencionada medida entre a regir desde el 1 de abril de 2024. Para asegurar dicha atención física, el OMR deberá disponer por lo menos de una oficina física en la mencionada ciudad capital o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionarla. Al respecto, es importante mencionar que el OMR tendrá un plazo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte de los indicadores de calidad, para cumplir con esta obligación.

Que a partir de los comentarios recibidos sobre la obligación de atención física a los usuarios en ciudades capitales cuando no se alcancen o se excedan los valores objetivo de calidad de datos móviles 4G, y en razón a que estos indicadores se calculan para periodos mensuales, esta Comisión identificó la pertinencia de modificar tal obligación en el sentido de que sea exigible cuando el operador no alcance o exceda, según corresponda, cualquiera de los valores objetivo de los indicadores, en los tres meses de un trimestre (por ejemplo, enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), y no "en un trimestre específico" como se había considerado inicialmente. Lo anterior siempre sujeto a los valores objetivo vigentes para el momento de la medición.

Que a partir del mismo grupo de comentarios, la CRC también identificó la pertinencia de que el cese de la "obligación de atención física a los usuarios en ciudades capitales" esté sujeto a que el operador garantice los valores objetivo vigentes al momento de la medición, de todos los indicadores de calidad del servicio de datos móviles durante todos los meses de tres trimestres consecutivos que sean acordes con los trimestres (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre) de reporte de información del Formato T.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y, así mismo, en beneficio de los usuarios, se establece que el operador deberá informar, a través de todos los medios de atención disponibles, acerca del cese de la atención física, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de este evento, y continuar proporcionado esta información durante los 30 días calendario posteriores al mismo. Lo anterior implica que el PRST debe garantizar al usuario el acceso a los demás medios de atención con los que cuente.

Que, acorde con lo previamente mencionado, es necesario otorgar plazo hasta el 1 de abril de 2024 de la "obligación de atención física a los usuarios en ciudades capitales cuando no se alcancen o se excedan los valores objetivo de calidad de datos móviles 4G", en las condiciones previamente expuestas, teniendo en cuenta la periodicidad del reporte de información del formato T.2.6 del Título de Reportes de la Resolución CRC 5050 de 2016 y que, en paralelo a esta iniciativa regulatoria, se está desarrollando el proyecto denominado "*Revisión de las herramientas de mejora continua de la calidad de servicios móviles 4G y análisis de las excepciones de publicidad de los proyectos de regulación*", en el marco del cual, entre otros aspectos, se plantea la modificación de los indicadores de calidad de los servicios de datos móviles.

Que, en atención a los comentarios relacionados con la medida que amplía la franja horaria para el trámite de la portabilidad numérica móvil, la Comisión reconoció la relevancia de incluir dentro del proceso de evaluación de alternativas regulatorias un criterio que recogiera la relación de las intervenciones evaluadas con la promoción de la competencia. Adicionalmente, se consideró oportuno incorporar dentro de la actualización a dicha evaluación una alternativa más, también propuesta en esta etapa de comentarios, orientada a ampliar la franja horaria para el trámite de la portabilidad numérica móvil de lunes a domingo (incluyendo días festivos) en el horario entre las 8:00:00 a.m. y las 6:00:00 p.m.

Que, como resultado de la actualización de la evaluación de alternativas relacionadas con la modificación de la franja horaria para el trámite de la portabilidad numérica móvil, la Comisión encontró que la opción que obtuvo mayor puntaje fue la correspondiente a modificar la definición de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL" contenida en el Título de definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el fin de que contemple como días para efectos de la portabilidad, el período comprendido entre las 8:00:00 a.m., y las 4:00:00 p.m., de los días lunes a domingo, incluyendo días festivos.

Que, en lo que respecta a la adición del Capítulo 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el objetivo de establecer reglas para facilitar el despliegue de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, se evidencia la necesidad de realizar modificaciones en el presente

acto administrativo respecto de lo inicialmente planteado en la propuesta regulatoria. Así, de un lado, en atención a los comentarios recibidos, a la par de establecer la obligación a cargo de los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", relativa publicar en su página Web las torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales sobre la cual tengan la propiedad, posesión, o control del acceso a cualquier título, se debe determinar que tal obligación aplica para la persona natural o jurídica, a quien, el o los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", le transfiera o le hubiera transferido dentro de los seis (6) meses anteriores a la entrada en vigencia de la respectiva disposición, a cualquier título, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista, lo cual a su vez tiene como propósito acoger la recomendación que la SIC realizó en torno a la simplificación de la redacción encaminada a definir el sujeto obligado a realizar la publicación en su página Web de las torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales por cuenta de la transferencia que se hubiere hecho o se llegue a realizar.

Que el citado Capítulo 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 entrará en vigor a partir de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial. Sin perjuicio de lo anterior, se estima necesario que, para efectos de facilitar la implementación de las obligaciones allí establecidas, los PRSTM deberán reportar a la CRC la información de la infraestructura pasiva, propia o de terceros, que empleen para la provisión de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Formato T.3.5 del Título Reportes de Información de la presente resolución, a partir del 1 de abril de 2024. Adicionalmente, los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán remitir a la CRC las condiciones de referencia de las torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales, a más tardar el 1 de abril de 2024. Una vez adelantado el proceso de aprobación de las condiciones de referencia mencionadas por parte de la CRC, los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán publicar en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva al día siguiente de la ejecutoria del acto administrativo por el cual se lleve a cabo la respectiva aprobación. Finalmente, la persona natural o jurídica, a quien, el o los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, le transfiera o le hubiera transferido dentro de los 6 meses anteriores a la entrada en vigencia de la citada disposición, a cualquier título, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista, deberá publicar en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva allá prevista a más tardar el 1 de abril de 2024.

Que en atención a la recomendación de la SIC respecto de la implementación del Formato T.1.9 "*Oferta conjunta de servicios fijos y móviles*", la CRC identificó: **(i)** la pertinencia de que la información sobre accesos fijos y móviles esté caracterizada de acuerdo con los tipos de empaquetamiento de servicios fijos y los tipos de empaquetamiento de servicios móviles que se ofertan en el mercado, **(ii)** que el segmento de interés en los servicios fijos corresponde al sector residencial y el segmento de interés en los servicios móviles corresponde a las personas naturales, **(iii)** que las ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles, en las que el usuario recibe beneficios por contratar tales servicios con el mismo operador, también pueden ser realizadas a partir de acuerdos o alianzas entre un proveedor móvil y un operador fijo, **(iv)** que es necesario disminuir la periodicidad de reporte con el fin de contar con mayor oportunidad en la disponibilidad de información, y **(v)** que los municipios en los que inicialmente se requiere la información de ofertas conjuntas corresponde a las ciudades capitales de departamento y todos aquellos que cuenten con una población igual o superior a 100 mil habitantes, según las proyecciones de población del DANE para 2024.

Que el reporte de la información a la que se refiere el Formato T.1.9. del Título REPORTES DE INFORMACIÓN, Capítulo 2., Sección 1. MERCADOS de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante el artículo 16 del presente acto administrativo, deberá realizarse dentro de los 45 días calendario que se contabilizarán una vez finalice cada trimestre. Dicho formato entrará en vigor a partir del 1 de abril de 2024. El primer reporte de información deberá realizarse a más tardar el 15 de agosto de 2024, y deberá corresponder a los meses de abril, mayo y junio de 2024. A partir de esta fecha, el Formato T.1.9. continuará con su periodicidad trimestral.

Que el reporte de la información a la que se refiere el Formato T.3.5 del Título REPORTES DE INFORMACIÓN, Sección 3. ACCESO E INTERCONEXIÓN, de la citada Resolución CRC 5050, adicionado a través del artículo 17 de la presente resolución, deberá realizarse dentro de los 15 días calendario contabilizados desde que finalice cada trimestre. Si bien este formato entrará en vigor a

partir del 1 de abril de 2024, el primer reporte deberá realizarse a más tardar el 15 de julio de 2024 y con información con corte al segundo trimestre de 2024. A partir de esta fecha, el Formato T.3.5 continuará con su periodicidad trimestral.

Que, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1446 del 10 de enero de 2024, y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 23 de enero de 2024 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 458.

Que, en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar las definiciones de "DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA", "OMR" y "OPERADOR MÓVIL VIRTUAL-OMV" contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales quedarán respectivamente así:

**"FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL:** *Período comprendido entre las 8:00:00 a. m., y las 4:00:00 p. m., de lunes a domingo incluyendo los días festivos.*

**OPERADOR MÓVIL DE RED - OMR:** *Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que cuenta con permiso para el uso del espectro radioeléctrico para IMT y con una red de la que puede hacer uso otro PRST o un OMV.*

*Para efectos de la aplicación de lo previsto en la presente resolución, el PRST ostentará la condición de OMR exclusivamente en el ámbito geográfico en el que cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico para IMT y lo utilice para proveer servicios de comunicaciones móviles.*

**OPERADOR MÓVIL VIRTUAL - OMV:** *Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico para IMT en un ámbito geográfico, que puede ser nacional o regional, o que contando con ese permiso no lo utiliza para prestar servicios móviles al público, motivos por los cuales presta estos servicios a través de la red del Operador o de los Operadores Móviles de Red (OMR) que lo aloje(n).*

*Para efectos de la aplicación de lo previsto en la presente resolución, el PRST ostentará la condición de OMV en el ámbito geográfico en el que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico para IMT, así como también en el ámbito geográfico para el que cuenta con ese permiso, siempre y cuando no lo utilice para la provisión de servicios de comunicaciones móviles."*

**ARTÍCULO 2.** Adicionar un párrafo al artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** *Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:  
(...)*

**PARÁGRAFO:** *Los usuarios podrán solicitar, por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), la suscripción a las promociones o planes tarifarios de retención, recuperación y fidelización, ofertados por los operadores de servicios móviles, siempre y cuando cumplan previamente con los requisitos definidos por dichos operadores. Estos requisitos deberán ser comunicados a los usuarios junto con los términos y condiciones de la promoción o plan tarifario de retención, recuperación o fidelización correspondiente, a través de las páginas web del respectivo operador de servicios móviles."*

**ARTÍCULO 3.** Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

*Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.*

*La comunicación de promociones y ofertas deberá incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.*

**PARÁGRAFO:** *Las promociones o planes tarifarios que hacen parte de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios ofertados por un operador de servicios móviles son considerados promociones u ofertas para efectos de la interpretación de este Régimen.*

*El operador de servicios móviles debe incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso, en el que deberá publicar todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios. Para cada promoción o plan tarifario el operador de servicios móviles debe especificar de manera clara los requisitos que debe cumplir un usuario para acceder a dichas promociones o planes tarifarios.*

*El operador de servicios móviles únicamente podrá ofrecer a sus usuarios promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación de usuarios que hayan sido previamente publicados en su sitio web.*

*El enlace de acceso a dicho micrositio deberá estar disponible en la página de inicio del sitio web, así como también en las secciones del sitio web en las que el operador disponga información sobre la oferta de servicios móviles."*

**ARTÍCULO 4.** Modificar el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"2.1.7.2.6.** *El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:*

- a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);*
- b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);*
- c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;*
- d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;*
- e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;*
- f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;*
- g) Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual;*
- h) Posibilidad al usuario de identificar las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, conocer los términos y condiciones de dichas promociones o planes y los requisitos que debe cumplir para acceder a estos;*

*i) Posibilidad al usuario de solicitar el acceso por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) a las promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación ofrecidos por el operador de servicios móviles, siempre y cuando cumpla previamente con los requisitos definidos por dicho operador.*

*j). Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.*

*k) Posibilidad al usuario de acceder al comparador de tarifas dispuesto por la CRC en el sitio web [comparador.crcm.gov.co](http://comparador.crcm.gov.co)”.*

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.1.17.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.1.17.3. TRÁMITE DE PORTACIÓN.** *El usuario podrá elegir el día calendario a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro de la franja horaria para la portabilidad numérica (8 a. m., a 4 p. m., de lunes a domingo incluyendo los días festivos) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día calendario siguiente.*

*Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día calendario siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM card, procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 de la presente resolución.”*

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.1.25.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS.** *Los operadores deben cumplir las siguientes condiciones relativas al medio de atención a través de oficinas físicas:*

**2.1.25.2.1 Oficinas físicas de atención al usuario**

*En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.*

*La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.*

*Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.*

**PARÁGRAFO 1.** *Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.*

**PARÁGRAFO 2.** *Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.1.25.2.2 del presente artículo.*

**2.1.25.2.2 Atención física en caso de no alcanzar o exceder los valores objetivo de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G**

*Cuando un Operador Móvil de Red no alcance o exceda, según corresponda, el valor objetivo de cualquiera de los indicadores de calidad definidos en el artículo 5.1.3.2 de la presente resolución o el que lo modifique, adicione o sustituya, en un trimestre coincidente con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución, deberá garantizar la*

*atención física a sus usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda. Para asegurar dicha atención física, el Operador Móvil de Red deberá disponer de al menos una oficina física en la mencionada ciudad capital o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionar dicha atención. Para cumplir con esta obligación el Operador Móvil de Red tendrá un plazo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para presentar el reporte del Formato T.2.6 de la presente resolución.*

*Para que cese la obligación de garantizar la atención física a los usuarios en la ciudad capital que esté incluida en el ámbito geográfico de la medición en el que no alcanzó o excedió el valor objetivo, según corresponda, en los términos previamente señalados, el Operador Móvil de Red deberá garantizar los valores objetivo de todos los indicadores establecidos para los servicios de datos móviles 4G, durante tres (3) trimestres consecutivos coincidentes con la periodicidad de reporte del Formato T.2.6. de la presente resolución.*

*El operador deberá informar a dichos usuarios, a través de todos los medios de atención disponibles, acerca del cese de la atención física con cinco (5) días de antelación, y continuar proporcionando esta información durante los 30 días calendario posteriores a este evento."*

**ARTÍCULO 7.** Modificar el numeral 2.6.2.2.5 del artículo 2.6.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"2.6.2.2.5. Elegir el día calendario a partir del cual se hará efectiva la portación, de conformidad con los plazos y condiciones previstos en el ARTÍCULO 2.6.4.1 de la presente resolución."*

**ARTÍCULO 8.** Modificar los parágrafos 1º y 2º del artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales quedarán así:

*"**PARÁGRAFO 1.** Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad a la franja horaria de portabilidad se entenderán presentadas en el siguiente día calendario. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en el Capítulo 6 del Título II de la presente resolución.*

***PARÁGRAFO 2.** La ventana de cambio podrá efectuarse fuera del tiempo máximo aquí señalado, en aquellos casos en los que el usuario que solicita la portación elija una fecha posterior a dicho plazo, el cual podrá corresponder a cualquier día de la semana. La fecha indicada en la Solicitud de Portación por parte del usuario para que se efectúe la Ventana de Cambio, no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la Solicitud de Portación.*

*Para lo anterior, los Proveedores Donante y Receptor deben adelantar las gestiones necesarias para que la ventana de cambio se realice de manera tal que se lleve a cabo en las condiciones antes señaladas.*

*No obstante lo anterior, las demás etapas del proceso de portación deberán surtirse dentro de los términos establecidos por la regulación."*

**ARTÍCULO 9.** Modificar el artículo 2.6.4.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

***"ARTÍCULO 2.6.4.8. PLANEACIÓN DE LA VENTANA DE CAMBIO.** Los Proveedores Donante y Receptor, a través del ABD, deben acordar la fecha y hora de la ventana de cambio en la cual se dará de baja el Número Portado en el Proveedor Donante y se activará el mismo en el Proveedor Receptor. Durante este período el Usuario no tendrá servicio.*

*Para efectos de facilitar el proceso de planeación de la ventana de cambio, los Proveedores acordarán la reserva, por parte de cada uno, de una cantidad predeterminada de números a ser portados cada día calendario, de manera que se simplifique el proceso de negociación y se garantice rapidez en la respuesta al usuario. En todo caso, dicha cantidad deberá ajustarse regularmente de manera tal que se garantice el cumplimiento de los plazos dados en el artículo 2.6.4.1 de la presente resolución. Para ello, los Proveedores Donante y Receptor deberán ajustar*

*conjuntamente la cantidad máxima de números a ser portados cada día calendario cuando se supere el 80% del cupo previamente establecido.*

*En desarrollo de este proceso, el Proveedor Receptor informará al ABD, previa verificación de disponibilidad suministrada por este último, la fecha y hora de la Ventana de Cambio en la que se efectuará la portación. A partir de lo anterior, el ABD confirmará la reserva de la ventana de cambio para la solicitud en cuestión al Proveedor Receptor, e informará de la misma al Proveedor Donante.*

*Una vez que la fecha y horario de la Ventana de Cambio estén confirmados, el Proveedor Receptor será responsable de informar al Usuario sobre el estado del Proceso de Portación y la fecha y hora en que ha sido programada la Ventana de Cambio, por medio telefónico o mensaje corto de texto (SMS)."*

**ARTÍCULO 10.** Modificar el numeral 2.6.4.10.3. del artículo 2.6.4.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"2.6.4.10.3. El ABD deberá generar la información diaria de eliminación de números portados de la BDA que regresan al Proveedor Asignatario, a más tardar el día calendario siguiente al recibo del mensaje enviado por el Proveedor Receptor, y ponerla a disposición de todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones."*

**ARTÍCULO 11.** Adicionar el numeral 4.7.2.2.9. al artículo 4.7.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"4.7.2.2.9. Ofrecer y suministrar, en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de Roaming Automático Nacional en la zona geográfica especificada de acuerdo con las necesidades y la solicitud realizada por el Proveedor de Red Origen. En el evento en que el Proveedor de Red de Origen requiera el acceso a la instalación esencial en un nivel de desagregación geográfica mayor al municipal, el Proveedor de Red Visitada deberá suministrarla, a menos que demuestre fundada y detalladamente que existen restricciones técnicas o de disponibilidad que impidan otorgar el acceso a dicha instalación esencial en ese nivel de desagregación, evento en el cual, deberá suministrar la instalación al menos a nivel municipal."*

**ARTÍCULO 12.** Modificar el numeral 4.7.2.3.1. del artículo 4.7.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"4.7.2.3.1. Solicitar el Roaming Automático Nacional directamente al proveedor o proveedores de redes y servicios móviles, informando las proyecciones de tráfico a un (1) año, diferenciadas de acuerdo con el servicio a ser soportado y las zonas geográficas requeridas, discriminadas al menos a nivel de municipio o en una mayor desagregación geográfica de acuerdo con las necesidades del Proveedor de Red Origen. Dichas proyecciones serán revisadas, en conjunto por los dos proveedores involucrados, al menos cada tres (3) meses, con el objeto de revisar el comportamiento del tráfico de cada zona geográfica."*

**ARTÍCULO 13.** Modificar el parágrafo 1 del artículo 4.7.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**PARÁGRAFO 1.** La remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional para el servicio de voz y SMS a los valores a los que hacen referencia los numerales 4.7.4.1.1. y 4.7.4.1.2., solo será aplicable en aquellos municipios listados en el Anexo 4.8. del Título ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución o aquella disposición que lo adicione, modifique o sustituya.*

*Adicionalmente, cuando la red visitada en los municipios listados en dicho anexo sea la de proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", el valor de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional corresponderá al valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.1.1. de la presente resolución, o aquella que la adicione, modifique o sustituya."*

**ARTÍCULO 14.** Modificar el parágrafo del artículo 4.7.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"PARÁGRAFO.** La remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional para el servicio de datos, a los valores contemplados en el numeral 4.7.4.2.1. del presente artículo, solo será aplicable en aquellos municipios listados en el Anexo 4.8. del Título ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución o aquella disposición que lo adicione, modifique o sustituya.

Adicionalmente, cuando la red visitada en los municipios listados en dicho anexo sea la de proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", la tarifa aplicable por estos, en su calidad de proveedores de la red visitada, corresponderá al valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.2.1. de la presente resolución o aquella que la adicione, modifique o sustituya."

**ARTÍCULO 15.** Adicionar el Capítulo 11 al Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

## **"CAPÍTULO 11.**

### **CONDICIONES REGULATORIAS PARA FACILITAR EL DESPLIEGUE DE REDES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES**

#### **SECCIÓN 1.**

##### **CONDICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 4.11.1.1. OBJETO.** El CAPÍTULO 11 del TÍTULO IV tiene por objeto establecer condiciones regulatorias para facilitar el despliegue de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles a través del uso compartido de la infraestructura pasiva empleada por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM).

**ARTÍCULO 4.11.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El Capítulo 11 del TÍTULO IV resulta aplicable a los PRSTM que ostenten la propiedad, la posesión o la tenencia de infraestructura susceptible de ser utilizada de manera compartida como soporte físico para el despliegue de redes móviles a la que se refiere el presente capítulo.

Para los efectos del presente capítulo, se considera infraestructura pasiva las torres, mástiles, monopolos (incluyendo espacio en piso y servicios adicionales) empleados por los PRSTM para el despliegue de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.

De igual forma, resulta aplicable a cualquier persona natural o jurídica a quien los PRSTM a los que se refiere el artículo 4.11.2.1 de la presente resolución transfieran o hubieran transferido, a cualquier título, la propiedad, posesión, tenencia o control de la infraestructura pasiva sobre la que recaen las obligaciones aquí previstas.

También se aplica a los PRSTM que requieran acceder y hacer uso de la infraestructura pasiva a la que se ha hecho referencia para la prestación de servicios móviles.

**ARTÍCULO 4.11.1.3. OBLIGACIÓN DE REPORTAR INFORMACIÓN A LA CRC SOBRE INFRAESTRUCTURA PASIVA.** Los PRSTM deberán reportar a la CRC información de la infraestructura pasiva, propia o de terceros, que empleen para la provisión de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Formato T.3.5 del Título Reportes de Información de la presente resolución.

**PARÁGRAFO.** La información de infraestructura pasiva sobre la cual el PRSTM tenga la propiedad, posesión o tenencia, o control a cualquier título, podrá ser solicitada por los PRSTM que así lo requieran o puesta a disposición por la CRC, con el fin de que puedan adelantar, de buena fe, negociaciones tendientes a la celebración de un acuerdo para su compartición.

#### **SECCIÓN 2.**

##### **CONDICIONES APLICABLES A PROVEEDORES CON POSICIÓN DOMINANTE, INDIVIDUAL O CONJUNTA, EN EL MERCADO "SERVICIOS MÓVILES"**

**ARTÍCULO 4.11.2.1. OBLIGACIÓN DE DISPONER DE CONDICIONES DE REFERENCIA PARA LA COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA PASIVA.** Los PRSTM que tengan

*posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán publicar en su página Web las torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales sobre la cual tengan la propiedad, posesión, o control del acceso a cualquier título.*

*A igual obligación se sujetará la persona natural o jurídica, a quien, el o los PRSTM mencionados en el inciso anterior, le transfiera o le hubiera transferido dentro de los seis (6) meses anteriores a la entrada en vigencia de la presente disposición, a cualquier título, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista. Así mismo, no se podrá contemplar disposición alguna que tenga por objeto o como efecto el acceso exclusivo por parte de dichos PRSTM o que comporte una limitación de la prestación de servicios soportados sobre la infraestructura pasiva.*

*La capacidad excedente de toda la infraestructura pasiva (espacio en torre, mástil, monopolo, espacio en piso que no se encuentren ocupados por ningún equipo), así como los servicios adicionales, que son objeto de la obligación acá prevista, deberán estar disponibles y otorgarse a los otros PRSTM sobre bases no discriminatorias, sin ningún derecho de exclusividad y sin condicionamientos que aten su acceso y uso a la contratación de otros bienes y servicios adicionales a los solicitados.*

**ARTÍCULO 4.11.2.2. CONDICIONES DE REFERENCIA PARA LA COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA PASIVA.** *Los PRSTM que cumplan las condiciones definidas en el artículo 4.11.2.1. de la presente resolución, o sus sucesores en la propiedad, posesión, tenencia, o a cualquier título en el control de la infraestructura pasiva, deberán publicar las condiciones de referencia para la compartición de dicha infraestructura, cumpliendo los parámetros de información dispuestos en el presente artículo.*

**4.11.2.2.1. Aspectos generales:**

- i. Descripción de la infraestructura pasiva susceptible de compartición, especificando para cada una de las torres, mástiles y monopolos, entre otros, el código y el nombre con el que el PRSTM identifica el sitio donde se encuentra instalada la infraestructura pasiva de que trata el presente capítulo, el código del municipio de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.*
- ii. y el nombre del municipio en el cual se encuentra instalada, la latitud y longitud geográfica de ubicación; y la capacidad excedente.*
- iii. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso a la infraestructura pasiva.*
- iv. Procedimientos técnicos y mecanismos para garantizar la adecuada compartición de la infraestructura pasiva.*

**4.11.2.2.2. Aspectos Financieros:**

- i. Descripción de procedimientos, responsables y plazos para el intercambio de cuentas, aprobación y pago de las mismas.*
- ii. Precios de referencia para determinar las contraprestaciones aplicables a todos los servicios de acceso y uso de la infraestructura pasiva, así como de los servicios complementarios; los cuales deberán estar orientados a costos eficientes.*

**4.11.2.2.3. Aspectos Técnicos:**

- i. Características técnicas de los elementos de infraestructura pasiva susceptible de compartición.*
- ii. Normatividad técnica de la infraestructura pasiva susceptible de compartición.*
- iii. Procedimientos detallados (con sus correspondientes diagramas de flujo), que deben seguir los otros PRSTM para solicitar servicios, realizar mantenimientos programados, reparar averías y gestionar incidencias, incluyendo los niveles de escalamiento.*
- iv. Parámetros de calidad y Acuerdos de Nivel de Servicio -SLA- (incluyendo los plazos máximos para la prestación de todos los servicios complementarios mencionados previamente).*
- v. Procedimientos detallados para todos los servicios complementarios tales como visita técnica, análisis de factibilidad, adecuación de sitio, recuperación de espacio, verificación de colocación y gestión de proyectos de nuevas obras civiles.*

**PARÁGRAFO 1.** Para el caso de los PRSTM que cumplan con los supuestos definidos en el artículo 4.11.2.1. de la presente resolución, las condiciones aquí referidas estarán sujetas a aprobación de la CRC, las cuales deberán publicarse y mantenerse actualizadas en la página Web del PRSTM una vez surtido el trámite de aprobación correspondiente.

Para el caso de las personas naturales o jurídicas a las que se refiere el inciso segundo del artículo 4.11.2.1., deberán publicar y mantener actualizadas en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista.

**PARÁGRAFO 2.** Los PRSTM que cumplan las condiciones definidas en el artículo 4.11.2.1. de la presente resolución, o sus sucesores en la propiedad, posesión, tenencia, o el control de la infraestructura pasiva deberán mantener actualizado el listado de torres susceptibles de compartición junto con su capacidad disponible, incluyendo la información a la que hace referencia el ordinal (i) del numeral 4.11.2.2.1., del artículo 4.11.2.2. El respectivo listado deberá incorporar todos los sitios que se encuentren operativos en la red del PRSTM. En caso de nuevos sitios, estos deberán incluirse en el listado a más tardar veinte (20) días después de que estén operativos."

**ARTÍCULO 16.** Adicionar el Formato T.1.9. al TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES.**

*Periodicidad: Trimestral.*

*Contenido: Trimestral.*

*Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.*

*Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles que también provean servicios fijos o que realicen alianzas o acuerdos con proveedores de servicios fijos para ofrecer ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles en los que se otorgan beneficios al usuario por tener contratados servicios fijos y móviles a través de uno o varios contratos.*

*Se debe reportar (i) la cantidad de líneas o accesos móviles que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios fijos con el operador que realiza el reporte o con otros PRST de servicios fijos y (ii) la cantidad de accesos de líneas o accesos fijos, propios o de otros PRST, que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios móviles con el operador que realiza el reporte.*

*Se deben reportar la cantidad de líneas o accesos que se encontraban activos o conectados al último día del trimestre, y solamente aquellas líneas o accesos móviles cuyo titular es una persona natural, así como también aquellas líneas o accesos fijos que pertenecen al segmento residencial.*

*La información se debe discriminar por municipio, según lo señalado en el campo 3 y debe estar discriminada de acuerdo con las posibles combinaciones de servicios móviles y fijos que se señalan en los campos 4 y 5.*

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Municipio	Servicios móviles incluidos	Servicios fijos incluidos	Accesos móviles mixtos	Accesos fijos mixtos

**1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos (servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo) a los accesos señalados en el campo 7, respecto de los cuales están vinculados los accesos móviles señalados en el campo 6. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

Se debe incluir la información discriminada para los municipios que se listan a continuación:

<b>No.</b>	<b>Código DANE</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
1	11001	Bogotá, D.C.	Bogotá, D.C.
2	05001	Antioquia	Medellín
3	76001	Valle del Cauca	Cali
4	08001	Atlántico	Barranquilla
5	13001	Bolívar	Cartagena de Indias
6	54001	Norte de Santander	San José de Cúcuta
7	25754	Cundinamarca	Soacha
8	08758	Atlántico	Soledad
9	68001	Santander	Bucaramanga
10	50001	Meta	Villavicencio
11	20001	Cesar	Valledupar
12	05088	Antioquia	Bello
13	47001	Magdalena	Santa Marta
14	73001	Tolima	Ibagué
15	23001	Córdoba	Montería
16	66001	Risaralda	Pereira
17	17001	Caldas	Manizales
18	52001	Nariño	Pasto
19	41001	Huila	Neiva
20	76520	Valle del Cauca	Palmira
21	19001	Cauca	Popayán
22	68276	Santander	Floridablanca
23	76109	Valle del Cauca	Buenaventura
24	70001	Sucre	Sincelejo
25	63001	Quindío	Armenia
26	05360	Antioquia	Itagüí
27	52835	Nariño	San Andrés de Tumaco
28	05266	Antioquia	Envigado
29	76834	Valle del Cauca	Tuluá
30	44001	La Guajira	Riohacha
31	66170	Risaralda	Dosquebradas
32	68081	Santander	Barrancabermeja
33	44430	La Guajira	Maicao
34	44847	La Guajira	Uribe
35	85001	Casanare	Yopal
36	68547	Santander	Piedecuesta
37	15001	Boyacá	Tunja
38	76364	Valle del Cauca	Jamundí
39	18001	Caquetá	Florencia
40	68307	Santander	Girón
41	25269	Cundinamarca	Facatativá
42	25290	Cundinamarca	Fusagasugá
43	25175	Cundinamarca	Chía
44	25899	Cundinamarca	Zipaquirá
45	25473	Cundinamarca	Mosquera
46	05615	Antioquia	Rionegro
47	13430	Bolívar	Magangué
48	27001	Chocó	Quibdó

<b>No.</b>	<b>Código DANE</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
49	08433	Atlántico	Malambo
50	76147	Valle del Cauca	Cartago
51	25430	Cundinamarca	Madrid
52	15759	Boyacá	Sogamoso
53	41551	Huila	Pitalito
54	54498	Norte de Santander	Ocaña
55	05837	Antioquia	Turbo
56	76111	Valle del Cauca	Guadalajara de Buga
57	47189	Magdalena	Ciénaga
58	15238	Boyacá	Duitama
59	05045	Antioquia	Apartadó
60	20011	Cesar	Aguachica
61	25307	Cundinamarca	Girardot
62	52356	Nariño	Ipiales
63	23417	Córdoba	Lorica
64	19698	Cauca	Santander de Quilichao
65	54874	Norte de Santander	Villa del Rosario
66	23660	Córdoba	Sahagún
67	13836	Bolívar	Turbaco
68	25286	Cundinamarca	Funza
69	23162	Córdoba	Cereté
70	76892	Valle del Cauca	Yumbo
71	08638	Atlántico	Sabanalarga
72	54405	Norte de Santander	Los Patios
73	25126	Cundinamarca	Cajicá
74	81001	Arauca	Arauca
75	86001	Putumayo	Mocoa
76	95001	Guaviare	San José del Guaviare
77	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
78	91001	Amazonas	Leticia
79	94001	Guainía	Inírida
80	97001	Vaupés	Mitú
81	99001	Vichada	Puerto Carreño

La información correspondiente a los municipios que no se encuentra en el anterior listado se debe agrupar y reportar bajo el código 99999 "Resto del país" teniendo en cuenta la discriminación señalada en los campos 4 y 5.

**4. Servicios móviles incluidos:** Corresponde a los servicios móviles que son provistos a los accesos mixtos móviles que se reportan en el campo 6. Se divide en las siguientes opciones:

<b>Código</b>	<b>Servicio o paquete de servicios</b>
1	Voz móvil
2	Internet móvil
3	Voz móvil + Internet móvil

**5. Servicios fijos incluidos:** Corresponde a los servicios fijos que son provistos a los accesos mixtos fijos que se reportan en el campo 7. Se divide en las siguientes opciones:

<b>Código</b>	<b>Servicio o paquete de servicios</b>
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo + Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

**6. Accesos móviles mixtos:** Cantidad de líneas o accesos móviles que hagan uso de los servicios de voz y datos móviles, de manera conjunta o individual, sin importar la modalidad de contratación y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios fijos (telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo) en el segmento residencial con el operador o con otro PRST de servicios fijos.

Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos móviles que se encontraban activos al último día del trimestre a reportar y cuyo titular es una persona natural. En este caso el municipio corresponde a aquél en el que se proveen los servicios fijos en el segmento residencial vinculados o contratados con los servicios móviles.

**7. Accesos fijos mixtos:** Cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que hagan uso de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo, de manera conjunta o individual, y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios móviles (Voz y/o Datos) con el operador y cuyo titular es una persona natural.

Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que se encontraban conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando y aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión).

En caso de proveer servicios fijos empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo."

**ARTÍCULO 17.** Adicionar el Formato T.3.5. al TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**"FORMATO T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES**

Periodicidad: Trimestral.

Contenido: Trimestral.

Plazo: Hasta 15 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles.

**A. Información de ubicación de infraestructura pasiva**

En este literal se debe reportar el inventario de cada uno de los sitios utilizados por el proveedor para la ubicación de las estaciones base para la prestación de servicios móviles.

1	2	3	4	5	6	7	8
Año	Trimestre	Código del sitio	Municipio	Longitud	Latitud	Propiedad del sitio	Propietario del sitio en Coubicación

**1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Código del sitio:** Código único de acuerdo con la nomenclatura propia, para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este código debe corresponder con el reportado en el formato No. 3 de la Resolución MinTIC 3484 de 2012, modificada por la Resolución MinTIC 175 de 2021, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.

**4. Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde está ubicado el sitio. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de

acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.

**5. Longitud:** Longitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio. Para la referencia Occidente (W) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

**6. Latitud:** Latitud en formato grados decimales, referencia WGS84, de la ubicación del sitio. Para la referencia sur (S) el valor numérico es negativo. Campo numérico con 6 decimales.

**7. Propiedad del sitio:** Indicar si se trata de un sitio propio o no. Se divide en las siguientes opciones:

<b>Código</b>	<b>Propiedad</b>
1	Propio
2	Coubicación

**8. Propietario del sitio en Coubicación:** Número de Identificación Tributaria – NIT, sin dígito de verificación, (persona natural o jurídica) del propietario del sitio en caso de Coubicación, de lo contrario coloque "0". Campo numérico entero.

#### **B. Información del uso de infraestructura pasiva de terceros por parte de los PRSTM**

En este literal debe reportarse la información de uso de infraestructura pasiva de terceros de los sitios en coubicación.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Trimestre	Código del sitio	Área en piso	Valor área en piso	Espacio en torre	Valor espacio en torre	Servicios adicionales	Valor servicios adicionales	Tarifa agregada

**1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

**2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

**3. Código del sitio:** Código único de acuerdo con la nomenclatura propia, para nombrar sitios al interior de la red del proveedor. Este campo debe corresponder con el indicado en el numeral 3 de la parte A del presente formato.

**4. Área en piso:** Área en metros cuadrados arrendada en piso.

**5. Valor área en piso:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el área en piso contratada. No incluye IVA. Si la tarifa es agregada (campo 10), coloque "0".

**6. Espacio en torre, mástil o monopolo:** Corresponde al espacio en metros lineales empleado para ubicar equipos en el elemento.

**7. Valor espacio en torre, mástil o monopolo:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por el espacio en el elemento. No incluye IVA. Si la tarifa es agregada (campo 10), coloque "0".

**8. Servicios adicionales:** Indicar si se contratan servicios adicionales como energía y aire acondicionado, entre otros.

**9. Valor servicios adicionales:** Tarifa promedio mensual que pagó en el trimestre por los servicios adicionales contratados. Si la tarifa es agregada (campo 10), coloque "0".

**10. Tarifa agregada:** En caso de que pague una sola tarifa (promedio mensual del trimestre) que no desagrega los componentes, deberá proporcionar esa información en este campo. En otro caso, coloque "0".

**ARTÍCULO 18.** Modificar el Anexo 4.8 del Título Anexos Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"

**ANEXO 4.8.**  
**LISTADO DE MUNICIPIOS DONDE RESULTAN APLICABLES LOS VALORES DE REMUNERACIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.**

El siguiente listado contiene los municipios donde resultan aplicables los valores de remuneración de Roaming Automático Nacional para el servicio de voz, SMS o datos a los que se refieren los numerales 4.7.4.1.1. y 4.7.4.1.2. del artículo 4.7.4.1. y el numeral 4.7.4.2.1. del artículo 4.7.4.2. del Capítulo 7 Título IV de la presente resolución.

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
1	91001	Amazonas	Leticia
2	91263	Amazonas	El Encanto
3	91405	Amazonas	La Chorrera
4	91407	Amazonas	La Pedrera
5	91430	Amazonas	La Victoria
6	91460	Amazonas	Miriti - Paraná
7	91530	Amazonas	Puerto Alegria
8	91536	Amazonas	Puerto Arica
9	91540	Amazonas	Puerto Nariño
10	91669	Amazonas	Puerto Santander
11	91798	Amazonas	Tarapacá
12	5002	Antioquia	Abejorral
13	5004	Antioquia	Abriaquí
14	5021	Antioquia	Alejandro
15	5034	Antioquia	Andes
16	5038	Antioquia	Angostura
17	5040	Antioquia	Anorí
18	5044	Antioquia	Anzá
19	5055	Antioquia	Argelia
20	5059	Antioquia	Armenia
21	5086	Antioquia	Belmira
22	5091	Antioquia	Betania
23	5093	Antioquia	Betulia
24	5107	Antioquia	Briceño
25	5113	Antioquia	Buriticá
26	5120	Antioquia	Cáceres
27	5125	Antioquia	Caicedo
28	5134	Antioquia	Campamento
29	5197	Antioquia	Cocomá
30	5206	Antioquia	Concepción
31	5234	Antioquia	Dabeiba
32	5240	Antioquia	Ebéjico
33	5306	Antioquia	Giraldo
34	5313	Antioquia	Granada
35	5315	Antioquia	Guadalupe
36	5347	Antioquia	Heliconia
37	5361	Antioquia	Ituango
38	5425	Antioquia	Maceo
39	5467	Antioquia	Montebello
40	5475	Antioquia	Murindó
41	5480	Antioquia	Mutatá
42	5483	Antioquia	Nariño
43	5501	Antioquia	Olaya
44	5543	Antioquia	Peque
45	5576	Antioquia	Pueblorrico
46	5585	Antioquia	Puerto Nare
47	5591	Antioquia	Puerto Triunfo
48	5628	Antioquia	Sabanalarga
49	5642	Antioquia	Salgar
50	5647	Antioquia	San Andrés de Cuerquía
51	5649	Antioquia	San Carlos
52	5652	Antioquia	San Francisco

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
53	5658	Antioquia	San José de La Montaña
54	5660	Antioquia	San Luis
55	5667	Antioquia	San Rafael
56	5690	Antioquia	Santo Domingo
57	5789	Antioquia	Támesis
58	5790	Antioquia	Tarazá
59	5819	Antioquia	Toledo
60	5842	Antioquia	Uramita
61	5854	Antioquia	Valdivia
62	5856	Antioquia	Valparaíso
63	5858	Antioquia	Vegachí
64	5873	Antioquia	Vigía del Fuerte
65	5885	Antioquia	Yalí
66	5890	Antioquia	Yolombó
67	81001	Arauca	Arauca
68	81220	Arauca	Cravo Norte
69	81591	Arauca	Puerto Rondón
70	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
71	88564	Archipiélago de San Andrés	Providencia
72	13030	Bolívar	Altos del Rosario
73	13074	Bolívar	Barranco de Loba
74	13160	Bolívar	Cantagallo
75	13268	Bolívar	El Peñón
76	13300	Bolívar	Hatillo de Loba
77	13440	Bolívar	Margarita
78	13458	Bolívar	Montecristo
79	13473	Bolívar	Morales
80	13490	Bolívar	Norosí
81	13580	Bolívar	Regidor
82	13600	Bolívar	Río Viejo
83	13655	Bolívar	San Jacinto del Cauca
84	13667	Bolívar	San Martín de Loba
85	13688	Bolívar	Santa Rosa del Sur
86	13744	Bolívar	Simití
87	15022	Boyacá	Almeida
88	15051	Boyacá	Arcabuco
89	15090	Boyacá	Berbeo
90	15092	Boyacá	Betétiva
91	15104	Boyacá	Boyacá
92	15109	Boyacá	Buenavista
93	15131	Boyacá	Caldas
94	15135	Boyacá	Campohermoso
95	15172	Boyacá	Chinavita
96	15180	Boyacá	Chiscas
97	15183	Boyacá	Chita
98	15185	Boyacá	Chitaraque
99	15187	Boyacá	Chivatá
100	15189	Boyacá	Ciénega
101	15212	Boyacá	Coper
102	15215	Boyacá	Corrales
103	15218	Boyacá	Covarachía
104	15223	Boyacá	Cubará
105	15224	Boyacá	Cucaita
106	15232	Boyacá	Chíquiza
107	15236	Boyacá	Chivor
108	15244	Boyacá	El Cocuy
109	15248	Boyacá	El Espino
110	15276	Boyacá	Floresta
111	15296	Boyacá	Gámeza
112	15317	Boyacá	Guacamayas
113	15325	Boyacá	Guayatá
114	15332	Boyacá	Güicán de La Sierra
115	15367	Boyacá	Jenesano
116	15368	Boyacá	Jericó
117	15377	Boyacá	Labranzagrande
118	15380	Boyacá	La Capilla

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
119	15401	Boyacá	La Victoria
120	15403	Boyacá	La Uvita
121	15425	Boyacá	Macanal
122	15442	Boyacá	Maripí
123	15464	Boyacá	Mongua
124	15476	Boyacá	Motavita
125	15494	Boyacá	Nuevo Colón
126	15507	Boyacá	Otanche
127	15518	Boyacá	Pajarito
128	15531	Boyacá	Pauna
129	15533	Boyacá	Paya
130	15542	Boyacá	Pesca
131	15550	Boyacá	Pisba
132	15572	Boyacá	Puerto Boyacá
133	15580	Boyacá	Quípama
134	15632	Boyacá	Saboyá
135	15660	Boyacá	San Eduardo
136	15664	Boyacá	San José de Pare
137	15667	Boyacá	San Luis de Gaceno
138	15673	Boyacá	San Mateo
139	15676	Boyacá	San Miguel de Sema
140	15681	Boyacá	San Pablo de Borbur
141	15696	Boyacá	Santa Sofía
142	15723	Boyacá	Sativasur
143	15740	Boyacá	Siachoque
144	15753	Boyacá	Soatá
145	15755	Boyacá	Socotá
146	15761	Boyacá	Somondoco
147	15762	Boyacá	Sora
148	15763	Boyacá	Sotaquirá
149	15764	Boyacá	Soracá
150	15774	Boyacá	Susacón
151	15776	Boyacá	Sutamarchán
152	15778	Boyacá	Sutatenza
153	15790	Boyacá	Tasco
154	15798	Boyacá	Tenza
155	15804	Boyacá	Tibaná
156	15810	Boyacá	Tipacoque
157	15816	Boyacá	Toquí
158	15820	Boyacá	Tópaga
159	15822	Boyacá	Tota
160	15832	Boyacá	Tununguá
161	15839	Boyacá	Tutazá
162	15842	Boyacá	Úmbita
163	15879	Boyacá	Viracachá
164	15897	Boyacá	Zetaquirá
165	17442	Caldas	Marmato
166	17446	Caldas	Marulanda
167	17495	Caldas	Norcasia
168	17541	Caldas	Pensilvania
169	17665	Caldas	San José
170	17867	Caldas	Victoria
171	18460	Caquetá	Milán
172	18479	Caquetá	Morelia
173	18610	Caquetá	San José del Fragua
174	18756	Caquetá	Solano
175	18785	Caquetá	Solita
176	18860	Caquetá	Valparaíso
177	85015	Casanare	Chámeza
178	85136	Casanare	La Salina
179	85225	Casanare	Nunchía
180	85230	Casanare	Orocué
181	85279	Casanare	Recetor
182	85300	Casanare	Sabanalarga
183	85315	Casanare	Sácama
184	85325	Casanare	San Luis de Palenque

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
185	85400	Casanare	Támara
186	85440	Casanare	Villanueva
187	19050	Cauca	Argelia
188	19110	Cauca	Buenos Aires
189	19290	Cauca	Florencia
190	19300	Cauca	Guachené
191	19318	Cauca	Guapi
192	19355	Cauca	Inzá
193	19364	Cauca	Jambaló
194	19392	Cauca	La Sierra
195	19473	Cauca	Morales
196	19517	Cauca	Páez
197	19533	Cauca	Piamonte
198	19585	Cauca	Puracé
199	19693	Cauca	San Sebastián
200	19701	Cauca	Santa Rosa
201	19785	Cauca	Sucre
202	19809	Cauca	Timbiquí
203	19821	Cauca	Toribío
204	20250	Cesar	El Paso
205	20310	Cesar	González
206	27006	Chocó	Acandí
207	27073	Chocó	Bagadó
208	27075	Chocó	Bahía Solano
209	27077	Chocó	Bajo Baudó
210	27099	Chocó	Bojayá
211	27135	Chocó	El Cantón del San Pablo
212	27150	Chocó	Carmen del Darién
213	27160	Chocó	Cértegui
214	27205	Chocó	Condoto
215	27245	Chocó	El Carmen de Atrato
216	27250	Chocó	El Litoral del San Juan
217	27372	Chocó	Juradó
218	27413	Chocó	Lloró
219	27425	Chocó	Medio Atrato
220	27430	Chocó	Medio Baudó
221	27450	Chocó	Medio San Juan
222	27495	Chocó	Nuquí
223	27580	Chocó	Río Iró
224	27600	Chocó	Río Quito
225	27615	Chocó	Riosucio
226	27660	Chocó	San José del Palmar
227	27745	Chocó	Sipí
228	27800	Chocó	Unguía
229	27810	Chocó	Unión Panamericana
230	23079	Córdoba	Buenavista
231	23678	Córdoba	San Carlos
232	25053	Cundinamarca	Arbeláez
233	25095	Cundinamarca	Bituima
234	25120	Cundinamarca	Cabrera
235	25148	Cundinamarca	Caparrapí
236	25154	Cundinamarca	Carmen de Carupa
237	25168	Cundinamarca	Chaguaní
238	25224	Cundinamarca	Cucunubá
239	25258	Cundinamarca	El Peñón
240	25281	Cundinamarca	Fosca
241	25288	Cundinamarca	Fúquene
242	25293	Cundinamarca	Gachalá
243	25297	Cundinamarca	Gachetá
244	25299	Cundinamarca	Gama
245	25312	Cundinamarca	Granada
246	25324	Cundinamarca	Guataquí
247	25326	Cundinamarca	Guatavita
248	25328	Cundinamarca	Guayabal de Siquima
249	25339	Cundinamarca	Gutiérrez
250	25368	Cundinamarca	Jerusalén

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
251	25372	Cundinamarca	Junín
252	25394	Cundinamarca	La Palma
253	25398	Cundinamarca	La Peña
254	25402	Cundinamarca	La Vega
255	25407	Cundinamarca	Lenguazaque
256	25436	Cundinamarca	Manta
257	25483	Cundinamarca	Nariño
258	25506	Cundinamarca	Venecia
259	25518	Cundinamarca	Paime
260	25524	Cundinamarca	Pandí
261	25530	Cundinamarca	Paratebueno
262	25580	Cundinamarca	Pulí
263	25594	Cundinamarca	Quetame
264	25653	Cundinamarca	San Cayetano
265	25658	Cundinamarca	San Francisco
266	25662	Cundinamarca	San Juan de Rioseco
267	25718	Cundinamarca	Sasaima
268	25777	Cundinamarca	Supatá
269	25793	Cundinamarca	Tausa
270	25797	Cundinamarca	Tena
271	25807	Cundinamarca	Tibirita
272	25823	Cundinamarca	Topaipí
273	25839	Cundinamarca	Ubalá
274	25841	Cundinamarca	Ubaque
275	25851	Cundinamarca	Útica
276	25862	Cundinamarca	Vergara
277	25867	Cundinamarca	Vianí
278	25871	Cundinamarca	Villagómez
279	25898	Cundinamarca	Zipacón
280	94001	Guainía	Inírida
281	94343	Guainía	Barrancominas
282	94883	Guainía	San Felipe
283	94884	Guainía	Puerto Colombia
284	94885	Guainía	La Guadalupe
285	94886	Guainía	Cacahual
286	94887	Guainía	Pana Pana
287	94888	Guainía	Morichal
288	95025	Guaviare	El Retorno
289	95200	Guaviare	Miraflores
290	41006	Huila	Acevedo
291	41013	Huila	Agrado
292	41026	Huila	Altamira
293	41206	Huila	Colombia
294	41244	Huila	Elías
295	41357	Huila	Íquira
296	41483	Huila	Nátaga
297	41503	Huila	Oporapa
298	41518	Huila	Paicol
299	41530	Huila	Palestina
300	41548	Huila	Pital
301	41660	Huila	Saladoblanco
302	41676	Huila	Santa María
303	41770	Huila	Suaza
304	41791	Huila	Tarqui
305	41797	Huila	Tesalia
306	41801	Huila	Teruel
307	41807	Huila	Timaná
308	41872	Huila	Villavieja
309	44874	La Guajira	Villanueva
310	47205	Magdalena	Concordia
311	47541	Magdalena	Pedraza
312	47675	Magdalena	Salamina
313	50006	Meta	Acacías
314	50245	Meta	El Calvario
315	50251	Meta	El Castillo
316	50270	Meta	El Dorado

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
317	50325	Meta	Mapiripán
318	50330	Meta	Mesetas
319	50350	Meta	La Macarena
320	50370	Meta	Uribe
321	50568	Meta	Puerto Gaitán
322	50590	Meta	Puerto Rico
323	50680	Meta	San Carlos de Guaroa
324	50689	Meta	San Martín
325	50711	Meta	Vistahermosa
326	52019	Nariño	Albán
327	52022	Nariño	Aldana
328	52036	Nariño	Ancuya
329	52051	Nariño	Arboleda
330	52083	Nariño	Belén
331	52203	Nariño	Colón
332	52207	Nariño	Consacá
333	52210	Nariño	Contadero
334	52215	Nariño	Córdoba
335	52224	Nariño	Cuaspud Carlosama
336	52233	Nariño	Cumbitara
337	52250	Nariño	El Charco
338	52254	Nariño	El Peñol
339	52258	Nariño	El Tablón de Gómez
340	52320	Nariño	Guaitarilla
341	52323	Nariño	Gualmatán
342	52352	Nariño	Iles
343	52354	Nariño	Imués
344	52381	Nariño	La Florida
345	52385	Nariño	La Llanada
346	52390	Nariño	La Tola
347	52399	Nariño	La Unión
348	52405	Nariño	Leiva
349	52411	Nariño	Linares
350	52418	Nariño	Los Andes
351	52427	Nariño	Magüí
352	52435	Nariño	Mallama
353	52473	Nariño	Mosquera
354	52506	Nariño	Ospina
355	52520	Nariño	Francisco Pizarro
356	52540	Nariño	Policarpa
357	52560	Nariño	Potosí
358	52565	Nariño	Providencia
359	52612	Nariño	Ricaurte
360	52621	Nariño	Roberto Payán
361	52685	Nariño	San Bernardo
362	52694	Nariño	San Pedro de Cartago
363	52696	Nariño	Santa Bárbara
364	52699	Nariño	Santacruz
365	52835	Nariño	San Andrés de Tumaco
366	54051	Norte de Santander	Arboledas
367	54099	Norte de Santander	Bochalema
368	54109	Norte de Santander	Bucarasica
369	54125	Norte de Santander	Cácota
370	54128	Norte de Santander	Cáchira
371	54174	Norte de Santander	Chitagá
372	54223	Norte de Santander	Cucutilla
373	54239	Norte de Santander	Durania
374	54313	Norte de Santander	Gramalote
375	54344	Norte de Santander	Hacarí
376	54347	Norte de Santander	Herrán
377	54377	Norte de Santander	Labateca
378	54385	Norte de Santander	La Esperanza
379	54398	Norte de Santander	La Playa
380	54418	Norte de Santander	Lourdes
381	54480	Norte de Santander	Mutiscua
382	54520	Norte de Santander	Pamplonita

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
383	54599	Norte de Santander	Ragonvalia
384	54660	Norte de Santander	Salazar
385	54670	Norte de Santander	San Calixto
386	54673	Norte de Santander	San Cayetano
387	54680	Norte de Santander	Santiago
388	54743	Norte de Santander	Silos
389	54800	Norte de Santander	Teorama
390	54820	Norte de Santander	Toledo
391	54871	Norte de Santander	Villa Caro
392	86219	Putumayo	Colón
393	86569	Putumayo	Puerto Caicedo
394	86573	Putumayo	Puerto Leguizamó
395	86755	Putumayo	San Francisco
396	86757	Putumayo	San Miguel
397	86760	Putumayo	Santiago
398	86865	Putumayo	Valle del Guamuez
399	63302	Quindío	Génova
400	66075	Risaralda	Balboa
401	66572	Risaralda	Pueblo Rico
402	68020	Santander	Albania
403	68051	Santander	Aratoca
404	68077	Santander	Barbosa
405	68092	Santander	Betulia
406	68101	Santander	Bolívar
407	68121	Santander	Cabrera
408	68132	Santander	California
409	68152	Santander	Carcasí
410	68160	Santander	Cepitá
411	68169	Santander	Charta
412	68176	Santander	Chimá
413	68179	Santander	Chipatá
414	68207	Santander	Concepción
415	68209	Santander	Confines
416	68211	Santander	Contratación
417	68217	Santander	Coromoro
418	68235	Santander	El Carmen de Chucurí
419	68245	Santander	El Guacamayo
420	68250	Santander	El Peñón
421	68264	Santander	Encino
422	68266	Santander	Enciso
423	68271	Santander	Florián
424	68296	Santander	Galán
425	68298	Santander	Gámbita
426	68318	Santander	Guaca
427	68320	Santander	Guadalupe
428	68322	Santander	Guapotá
429	68324	Santander	Guavatá
430	68344	Santander	Hato
431	68368	Santander	Jesús María
432	68370	Santander	Jordán
433	68377	Santander	La Belleza
434	68385	Santander	Landázuri
435	68397	Santander	La Paz
436	68425	Santander	Macaravita
437	68444	Santander	Matanza
438	68464	Santander	Mogotes
439	68468	Santander	Molagavita
440	68498	Santander	Ocamonte
441	68502	Santander	Onzaga
442	68522	Santander	Palmar
443	68524	Santander	Palmas del Socorro
444	68533	Santander	Páramo
445	68549	Santander	Pinchote
446	68573	Santander	Puerto Parra
447	68669	Santander	San Andrés
448	68673	Santander	San Benito

<b>No.</b>	<b>Código del municipio</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio</b>
449	68682	Santander	San Joaquín
450	68684	Santander	San José de Miranda
451	68686	Santander	San Miguel
452	68705	Santander	Santa Bárbara
453	68720	Santander	Santa Helena del Opón
454	68745	Santander	Simacota
455	68770	Santander	Suaita
456	68773	Santander	Sucre
457	68780	Santander	Suratá
458	68820	Santander	Tona
459	68855	Santander	Valle de San José
460	68867	Santander	Vetas
461	73024	Tolima	Alpujarra
462	73043	Tolima	Anzoátegui
463	73055	Tolima	Armero
464	73148	Tolima	Carmen de Apicalá
465	73152	Tolima	Casabianca
466	73200	Tolima	Coello
467	73226	Tolima	Cunday
468	73236	Tolima	Dolores
469	73270	Tolima	Falan
470	73347	Tolima	Herveo
471	73352	Tolima	Icononzo
472	73461	Tolima	Murillo
473	73520	Tolima	Palocabildo
474	73555	Tolima	Planadas
475	73563	Tolima	Prado
476	73616	Tolima	Rioblanco
477	73622	Tolima	Roncesvalles
478	73624	Tolima	Rovira
479	73675	Tolima	San Antonio
480	73678	Tolima	San Luis
481	73686	Tolima	Santa Isabel
482	73770	Tolima	Suárez
483	73870	Tolima	Villahermosa
484	73873	Tolima	Villarrica
485	76054	Valle del Cauca	Argelia
486	76243	Valle del Cauca	El Águila
487	76403	Valle del Cauca	La Victoria
488	76606	Valle del Cauca	Restrepo
489	97001	Vaupés	Mitú
490	97161	Vaupés	Carurú
491	97511	Vaupés	Pacoa
492	97666	Vaupés	Taraira
493	97777	Vaupés	Papunahua
494	97889	Vaupés	Yavaraté
495	99001	Vichada	Puerto Carreño
496	99524	Vichada	La Primavera
497	99624	Vichada	Santa Rosalía
498	99773	Vichada	Cumaribo

*Nota: Los municipios incluidos en la presente tabla serán revisados con una periodicidad bienal. En caso de modificación o actualización, dicho ajuste se incorporará de manera inmediata a las condiciones de remuneración por el acceso a la instalación esencial de Roaming Automático Nacional para los servicios de voz, SMS o datos móviles en aquellas relaciones que se encuentren en curso al momento de la expedición del acto administrativo mediante el cual se realice la correspondiente actualización."*

**ARTÍCULO 19. OBLIGACIÓN DE GARANTIZAR ATENCIÓN FÍSICA EN LETICIA, PUERTO CARREÑO E INÍRIDA.** Los OMR deberán garantizar atención física a sus usuarios en las ciudades de Leticia, Puerto Carreño e Inírida por un periodo de nueve (9) meses contados desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2024. Para asegurar dicha atención física, los OMR deberán disponer por lo menos de una oficina física en las mencionadas ciudades capitales o celebrar acuerdos con otros operadores que puedan proporcionarla.

**ARTÍCULO 20. IMPLEMENTACIÓN DE LAS CONDICIONES REGULATORIAS PARA FACILITAR EL DESPLIEGUE DE REDES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.**

Además de las condiciones previstas en el presente acto administrativo, la implementación de lo dispuesto en el Capítulo 11 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 seguirá las siguientes reglas:

- (i) Para la implementación de la obligación prevista en el artículo 4.11.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 15 del presente acto administrativo, los PRSTM deberán realizar el primer reporte de información de la infraestructura pasiva, propia o de terceros, que empleen para la provisión de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Formato T.3.5 del Título Reportes de Información de la presente resolución, el 1° de abril de 2024.
- (ii) Los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán remitir a la CRC las condiciones de referencia de que tratan los artículos 4.11.2.1. y 4.11.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionados por el artículo 15 del presente acto administrativo a más tardar el 1° de abril de 2024. Una vez adelantado el proceso de aprobación de las condiciones de referencia mencionadas por parte de la CRC, los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán publicar en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva a las que se refiere el artículo 4.11.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 15 del presente acto administrativo, al día siguiente de la ejecutoria del acto administrativo por el cual se lleve a cabo la respectiva aprobación.
- (iii) La persona natural o jurídica, a quien, el o los PRSTM mencionados en el inciso primero el artículo 4.11.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el presente acto administrativo, le transfiera o le hubiera transferido dentro de los 6 meses anteriores a la entrada en vigencia de la citada disposición, a cualquier título, la propiedad, la posesión, la tenencia, el control o los derechos ejercidos sobre la infraestructura pasiva objeto de la obligación acá prevista, deberá publicar en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva allá prevista a más tardar el 1 de abril de 2024.

**ARTÍCULO 21. VIGENCIAS.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial salvo las siguientes disposiciones que entrarán en vigor en las fechas indicadas a continuación:

**1° de abril de 2024:**

- (i) La modificación al artículo 2.1.25.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 6 de la presente resolución.
- (ii) El Formato T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 del 2016, introducido por el artículo 16 de la presente resolución.
- (iii) Formato T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 del 2016, introducido por el artículo 17 de la presente resolución.

**1° de mayo de 2024:**

- (iv) La modificación de la definición de FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 1 de la presente resolución.
- (v) La modificación al artículo 2.1.17.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 5 de la presente resolución.
- (vi) La modificación al numeral 2.6.2.2.5 del artículo 2.6.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 7 de la presente resolución.
- (vii) La modificación a los párrafos del artículo 2.6.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 8 de la presente resolución.

- (viii) La modificación al numeral 2.6.4.10.3 del artículo 2.6.4.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 10 de la presente resolución.

**1° de agosto de 2024:**

- (i) La modificación del párrafo del artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 2 de la presente resolución.
- (ii) La modificación del párrafo del artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 3 de la presente resolución.
- (iii) La modificación al numeral 2.1.7.2.6. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 4 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 22. DEROGATORIAS.** La presente resolución deroga a partir de su publicación en Diario Oficial, el artículo 2.1.17.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dada en Bogotá D.C. a los 23 días del mes de enero de 2024.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Presidente



**NICOLÁS SILVA CORTÉS**  
Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-38-3-17

C.C.C. 10/01/24 Acta No. 1446

S.C.C. 23/01/24 Acta No. 458

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto - Coordinadora de Política Regulatoria y Competencia.  
Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.  
Miguel Andrés Durán – Coordinador de Inteligencia y Analítica de Datos.

Elaborado por: David Agudelo, Lizzett Grimaldo, Camilo Pinilla, Carlos Ruíz, Guillermo Velásquez Ibáñez, Lorena Vivas.