

Bogotá, D.C., 16 de septiembre de 2022

AC-DRRI-209-2022
CECO: AC030

Doctora

PAOLA BONILLA CASTAÑO

Directora Ejecutiva

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59A Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Setenta Piso 9

Bogotá, D.C.

Correo electrónico: mercadoserviciosfijos@crcom.gov.co, atencioncliente@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios frente a la propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de los mercados de servicios fijos”

Respetada doctora Bonilla,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB) presenta oportunamente sus comentarios y observaciones frente a la propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de los mercados de servicios fijos”, en los siguientes términos:

Frente a la introducción del Formato T.1.9 LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS DE SERVICIOS FIJOS ASOCIADOS CON SERVICIOS MÓVILES al Régimen de Reportes de Información:

En el documento soporte de la propuesta regulatoria, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) señala que la encuesta de caracterización de hábitos de usos de servicios de comunicaciones fijos de los colombianos encontró que un 51% de los hogares del país que cuenta con al menos un servicio de comunicación fijo, contrata la provisión de dos o más servicios de comunicaciones de manera empaquetada. De ese último universo de hogares, solo un 11% contrata sus servicios móviles de forma empaquetada con sus servicios fijos.

Con fundamento en estos hallazgos, en el documento soporte del proyecto, la CRC justifica la propuesta de introducir el Formato T.1.9 en el Régimen de Reportes de Información en los siguientes términos: “...se encuentra necesario hacer un monitoreo periódico al comportamiento del paquete conformado por los servicios de telefonía fija, Internet de Banda Ancha, TV por suscripción y servicios móviles, más conocido como cuádruple play, de tal manera que, de considerarlo pertinente, si se encuentra un crecimiento significativo en su penetración a nivel comercial, se pueda evaluar incluirlo en alguno de los mercados relevantes aquí propuestos o, incluso, hacerlo un mercado relevante en sí mismo.” (SFTO)

Al respecto, estimamos que no resulta conveniente la inclusión de una nueva carga operativa de cumplimiento periódico, sin que se haya realizado un análisis exhaustivo de necesidad e impacto normativo. Esto especialmente teniendo en cuenta que los resultados de la encuesta de caracterización contratada por la CRC demostraron que el paquete cuádruple play es incipiente y cuenta actualmente con muy baja penetración. En ese sentido, la CRC bien podría acceder a la información necesaria para monitorear el comportamiento del paquete y los cambios en su penetración mediante requerimientos de información particulares o a demanda.

En línea con lo anterior, hay que recordar que, en el marco del proyecto regulatorio de “*Revisión del Régimen de Reporte de Información Periódica*” que culminó con la expedición de la Resolución 6333 del 15 de julio de 2021, la CRC planteó la creación de un formato de empaquetamiento similar al que hoy se propone. Sin embargo, debido a las dificultades manifestadas por los diferentes PRST, la CRC desistió de dicha propuesta y en su lugar, señaló que realizaría requerimientos de información particulares para tener acceso a la información, los cuales hasta la fecha no han sido efectuados, por lo que la entidad no ha evaluado si de esa manera puede acceder a la información requerida. Lo cierto es que las dificultades señaladas por los PRST en esa oportunidad persisten en frente a este nuevo reporte que se pretende crear, por lo que desde ETB no comprendemos ni compartimos la propuesta de crear este nuevo reporte de información periódica, especialmente cuando no se ha llevado a cabo un análisis de impacto normativo minucioso, ni se ha probado la efectividad de otras alternativas ya identificadas para el acceso a la información por parte del regulador. Por este motivo, respetuosamente solicitamos a la CRC excluir de este proyecto la introducción de este nuevo formato en el Régimen de Reportes de Información Periódica.

Ahora bien, en el extracto del documento soporte transcrito arriba, la CRC afirma que su intención es monitorear el comportamiento del *paquete de servicios* denominado *cuádruple play* (paquete conformado por los servicios de telefonía fija, Internet de Banda Ancha, TV por suscripción y servicios móviles). Según lo dispuesto en los artículos 2.1.7.1 y 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, *un paquete de servicios* es la oferta conjunta de dos o más servicios de comunicaciones, la cual debe realizarse bajo un único precio y cobrarse en una única factura. Así las cosas, nuestro entendimiento era que en el nuevo Formato T.1.9 solo tendrían que reportarse *paquetes de servicios* *cuádruples*, esto es, aquellos que incluyan cada uno de los siguientes servicios bajo un único precio: telefonía fija, Internet de Banda Ancha, TV por suscripción y servicios móviles.

No obstante, en el proyecto regulatorio se indica que el formato T.1.9 corresponde a **LÍNEAS O ACCESOS Y VALORES FACTURADOS DE SERVICIOS FIJOS ASOCIADOS CON SERVICIOS MÓVILES** y que “... *deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y/o televisión por suscripción de manera empaquetada, y al mismo tiempo provean los servicios de voz y/o internet móvil de manera individual o empaquetada, siempre que se dé una oferta comercial de servicios fijos en conjunto con servicios móviles*”. Es decir que, no se exige el reporte únicamente de paquetes *cuádruples*, como lo señaló la CRC en el documento soporte, sino de todos los paquetes ofrecidos por los PRST que contengan cualquier combinación de servicios fijos con servicios móviles. Más aún, con el nombre del formato (el cual usa la palabra “asociados” en lugar de “empaquetados”) y con la descripción suministrada en el proyecto de resolución, deja de ser claro si únicamente deben reportarse *paquetes de servicios*, entendidos en los términos del RPU, o si también sería exigible el reporte de servicios fijos y móviles que se contraten por separado (“de manera individual”) con el mismo operador, pero frente a los cuales dicho operador proporcione un descuento o mejores características del plan (por ejemplo, mayor capacidad de datos o mayor ancho de banda, entre otros).

Frente a esta ambigüedad, amablemente solicitamos a la CRC que, de mantenerse en la posición de crear el nuevo Formato T.1.9 en el marco de este proyecto regulatorio, únicamente se exija el reporte de servicios fijos y móviles verdaderamente empaquetados (bajo la definición de paquete de servicios del RPU) y que ello quede absolutamente claro en el nombre y en la descripción del formato. En caso de acoger esta solicitud, sería necesario aclarar la información que se debe reportar en los siguientes campos y evaluar las modificaciones a que haya lugar con el fin de no duplicar información:

- Campo 6 “Valor facturado por paquete de servicios fijos” y Campo 9 “Valor facturado o cobrado por servicio o paquete de servicios móviles”: En la medida que se trata de un paquete (oferta conjunta de dos o más servicios fijos bajo un único precio) que incluye servicios fijos y móviles, la información a reportar en estos dos campos sería la misma, pues el paquete tiene un único precio, sin que sea exigible discriminar los precios de cada uno de los servicios incluidos en el paquete. Solicitamos aclarar si este entendimiento es correcto y, de ser así, dejar un único campo en el que se requiera el precio del paquete.
- Campo 11 “Descuento realizado por servicios asociados”: En la que medida que se trata de un paquete de servicios (oferta conjunta de dos o más servicios fijos bajo un único precio) y que, según lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, los PRST pueden fijar libremente los precios al usuario, no necesariamente el precio del paquete debe tener un descuento frente a los servicios ofrecidos de manera individual. Según lo dispone el artículo 2.1.7.2 del RPU, lo que se debe garantizar es que el usuario pueda conocer el precio de cada servicio incluido en el paquete, si quisiera contratarlos individualmente, así como las posibles combinaciones de los servicios que quiere contratar y los precios respectivos. En ese sentido, en nuestra opinión, no es conveniente tener en campo sobre “descuento realizado”, pues a nivel de sistemas no habría claridad en cuanto al paquete o plan frente al cual se tendría que hacer la comparación para calcular el descuento, e incluso podría no existir tal descuento. Por ese motivo, sugerimos eliminar este campo.
- Campo 12 “Otros beneficios”: Entre las opciones para diligenciar este campo se encuentran las siguientes, entre otras: más datos, más minutos, más velocidad. Sin embargo, nuevamente surge la inquietud en cuanto al plan frente al cual se tendría que realizar la comparación para determinar si realmente el plan reportado incluye “más recursos”. Por ese motivo, sugerimos que en este campo no se hable de beneficios, sino de otros servicios adicionales incluidos en el plan, diferentes a los reportados en los campos 4 y 7.

En resumen, el nuevo Formato T.1.9 debería limitarse a requerir la información de paquetes de servicios que incluyan servicios fijos y móviles bajo un único precio, con campos que permitan reportar el precio único del paquete, así como los servicios fijos, móviles y adicionales incluidos, pero sin requerir que se realice una comparación frente a otros paquetes de servicios o servicios individuales ofrecidos por el PRST, pues esto complejiza el extracto de la información de los sistemas y afecta su calidad. Además, la información de los servicios fijos individuales y empaquetados actualmente ya es reportada en el Formato T.1.3 y de servicios móviles individuales y empaquetados ya es reportada en el Formato T.1.4.

Si, por el contrario, la CRC pretende que en el nuevo Formato T.1.9 también se reporten servicios fijos y móviles que se contraten por separado (de manera individual, no empaquetada) con el mismo operador, pero frente a los cuales se proporcione un descuento o mejores características del plan (por ejemplo, mayor capacidad de datos o mayor ancho de banda, entre otros), surgen las siguientes problemáticas e inquietudes que solicitamos sean resueltas en la resolución definitiva y/o en el documento de respuestas a comentarios:

- Según lo indicado en el campo 8, entendemos que en este formato solo se reportarían líneas móviles en modalidad pospago (no prepago con o sin compra). Por favor confirmar este entendimiento.

- En la medida que los servicios fijos y móviles se contratan y facturan de manera independiente, puede ocurrir que uno de los dos servicios se encuentre suspendido al último día del periodo al reportar y el otro no. También puede ocurrir que uno de los dos servicios haya estado suspendido algunos días del periodo a reportar, lo cual afectaría la facturación. En esos casos, ¿cómo se efectuaría el reporte?
- ETB actualmente tiene una oferta denominada ETB TOTAL en la que, el titular de un servicio fijo puede recibir un descuento sobre el cargo fijo mensual de hasta cinco (5) líneas móviles pospago nuevas que contrate a su nombre. El descuento solo se otorga sobre el servicio móvil, no sobre el fijo. Para el reporte de esta oferta, tendríamos las siguientes inquietudes:
 - i. Como se señaló, en virtud de la oferta ETB TOTAL, el descuento solo se otorga sobre el(los) servicio(s) móvil(es) (en hasta 5 líneas a nombre del titular del servicio fijo), no sobre el servicio fijo. Teniendo en cuenta esto, ¿el monto del descuento otorgado sobre el(los) servicio(s) móvil(es) se reportaría en el campo 11 del formato, sin indicación alguna respecto del servicio sobre el que se otorga dicho descuento? En caso de que se otorgaran descuentos sobre ambos servicios (fijo y móvil), ¿el monto de los descuentos de cada servicio tendría que sumarse y reportarse en el campo 11?
 - ii. Como se señaló, el descuento se otorga en hasta cinco (5) líneas móviles a nombre del titular del servicio fijo. Sin embargo, eso no quiere decir que todas las líneas móviles estén empaquetadas entre sí, de hecho, cada línea móvil es contratada de forma individual y cada una puede tener un plan diferente. Teniendo en cuenta lo anterior, ¿cómo se haría el reporte de los campos 6 y 7?
 - iii. Si un titular de un servicio fijo tiene entre dos (2) y cinco (5) líneas móviles individuales a su nombre sobre las cuales recibe el descuento de la oferta ETB TOTAL, ¿cómo se haría el reporte? ¿Debe reportarse el servicio fijo tantas veces como líneas móviles con descuento tenga el usuario o cómo se haría la asociación? En caso de que el servicio fijo solo deba reportarse una vez y este deba asociarse a todas las líneas móviles a nombre del titular sobre las cuales se esté otorgando un descuento, a pesar de que ellas no estén empaquetadas entre sí, ¿debe reportarse en el campo 8 la cantidad de líneas y en el campo 11 la suma de los descuentos que se otorgan sobre cada línea móvil individual? Debe tenerse en cuenta que los descuentos sobre cada línea móvil no necesariamente serán iguales, porque las líneas móviles pueden estar activas en diferentes planes.
 - iv. Por la manera en que está configurada la oferta ETB TOTAL en los sistemas de ETB, en la factura del servicio móvil se cobra el cargo fijo mensual con el descuento ofrecido al usuario al momento de la venta, pero en la factura no se indica el porcentaje o monto de descuento aplicado. Por tal motivo, el monto que la compañía registraría en el campo 11 “Descuento realizado por servicios asociados” será un concepto calculado, lo cual dificulta la extracción y la calidad de la información. En la medida que esta oferta se mantenga en el tiempo, será

cada vez más difícil realizar este cálculo porque serán cada vez más planes que se deberán comparar.

- v. En ocasiones puntuales, la empresa otorga descuentos adicionales sobre el cargo fijo mensual del plan móvil ya descontado. Estos descuentos adicionales no se generan con motivo de la asociación de los servicios fijos con los móviles, razón por la cual estos no se reportarían en el campo 11. No obstante, estos descuentos adicionales si impactan los montos facturados que se reportan en el campo 9.
- vi. Finalmente, se solicita que la CRC indique expresamente en la descripción de cada uno de los campos del formato, si se espera que la cifra a reportar sea equivalente o comparable con la cifra a reportar en otros formatos del régimen de reportes de información de la CRC o del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En cualquier caso, respetuosamente solicitamos que, de insistir en la inclusión de este nuevo formato en el marco de este proyecto regulatorio, se realicen mesas de trabajo con los PRST previo a la expedición de la resolución definitiva en las que se pueda explorar en conjunto la necesidad de la información y la mejor forma de obtenerla de acuerdo con la realidad de los sistemas de las empresas. Adicionalmente, solicitamos que se otorgue un plazo de implementación de al menos seis (6) meses contados a partir de la publicación del acto administrativo en el Diario Oficial, con el fin de garantizar la adecuación de los sistemas.

Esperamos que estos comentarios contribuyan al mejor desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión, de manera que resulte beneficioso tanto para el sector como para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Cordialmente,



LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Estrategia

Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales
Revisó: Alexander Antonio Vergara Perneth – Gerencia de Planeación Financiera
Aprobó: Ludwig Christian Clausen Navarro – Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales