



REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1657 DEL 2006

Por la cual se declara terminada una actuación administrativa

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los artículos 73.20 y 74.3 de la Ley 142 de 1994, y la Resolución CRT 1007 de 2004, y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

Que el artículo 5.2.2.2 de la Resolución CRT 087 de 1997 de 1997 definió las condiciones para fijar las tarifas de los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), dentro de las cuales contempló que *"Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no exista suficiente competencia en dicho mercado, estarán sometidos al régimen regulado de tarifas de acuerdo con las reglas definidas en los artículos 5.2.3 y 5.2.4."*

Que las tarifas de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. TELEBUCARAMANGA**, en adelante **TELEBUCARAMANGA**, están actualmente sometidas al régimen regulado de tarifas bajo las condiciones especiales definidas para los operadores de TPBCL del Grupo 1 (Tabla 1, Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997).

Que de la revisión de los registros tarifarios de **TELEBUCARAMANGA** correspondientes a los meses diciembre de 2005, y enero y febrero de 2006, radicados en esta entidad bajo los números 200631772 y 200631967 respectivamente, se evidenció la necesidad de realizar un monitoreo particular a fin de analizar el correcto funcionamiento del mercado.

Que mediante Resolución CRT 1425 de 2006, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones dio inicio a una actuación administrativa, con el fin de determinar la necesidad de establecer reglas especiales para la fijación de las tarifas de TPBCL ofrecidas por **TELEBUCARAMANGA**, en la ciudad de Bucaramanga, conforme a su posición en el mercado.

Que en desarrollo de la precitada actuación administrativa, mediante oficio radicado bajo el número 200650443 del 16 de marzo de 2006, el Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitó a **TELEBUCARAMANGA** reportar la información considerada necesaria para el efecto.

Que según consta en oficio 189420, radicado bajo el número 200631772 del 30 de marzo de 2006, **TELEBUCARAMANGA** presentó la información relacionada con cada uno de los planes activos y los usuarios inscritos en los mismos, el promedio de consumo real medido y facturado, y las estadísticas de quejas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el mes de diciembre de 2005 y marzo de 2006.

Que igualmente mediante oficio 198999, radicado bajo el número 200631967 del 24 de abril de 2006, **TELEBUCARAMANGA** presentó la información solicitada de los planes tarifarios ofrecidos a los usuarios a febrero de 2006, con los anexos requeridos por la CRT.

Que con oficio 201985, radicado bajo el número 200632046 del 28 de abril de 2006, **TELEBUCARAMANGA** remitió la información correspondiente a las PQR radicadas durante los meses de diciembre de 2005 y enero, febrero y marzo de 2006, clasificadas por concepto, indicando el estado de las mismas.

Que la CRT, mediante comunicación radicada bajo el número 200650866 del 8 de mayo de 2006 solicitó aclaraciones a la información reportada por **TELEBUCARAMANGA**, la cual fue atendida por el operador con oficio 204186 radicado bajo el número 200632256 del 16 de mayo de 2006.

## 2. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

Con base en la información suministrada por **TELEBUCARAMANGA**, la CRT realizó preliminarmente una revisión de la formulación de tarifas realizada por el operador, para determinar si la formulación de las tarifas representa un aumento o reducción a los usuarios y están cumpliendo con el marco regulatorio establecido. Posteriormente si se encuentran deficiencias en el punto anterior se analiza si estas tarifas se deben a deficiencias en el modelo o esquema regulatorio al que se encuentra sometido el operador y por último, se analiza si se presentaron fallas en la implementación.

## 3. ANÁLISIS DE LA CRT

Antes de proceder al análisis de la información reportada por el operador, es necesario anotar que el objetivo del régimen de tarifas es establecer los criterios, parámetros y metodologías para el cálculo y/o fijación de éstas en los diferentes servicios, con el fin de orientar las tarifas a costos eficientes en beneficio de los usuarios, para lo cual el Decreto 1130 de 1999 faculta a la CRT para que mediante regulación de carácter general o medidas particulares proponga reglas de comportamiento diferenciales, según la posición de las empresas en el mercado. De esta forma, la intervención de la CRT se justifica cuando el mercado carece de condiciones de competitividad o es necesario proteger al mercado de quienes realizan acciones orientadas a romper el equilibrio que lo rige.

Como **TELEBUCARAMANGA** se encuentra en el régimen regulado de tarifas y la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios, el análisis de la información suministrada por este operador permitirá determinar si las condiciones impuestas por esta entidad se deben conservar o se deben modificar.

### 3.1. FORMULACIÓN DE LAS TARIFAS

Recibida la información de **TELEBUCARAMANGA**, se constató que el operador ofreció seis (6) planes: cinco (5) de ellos con minutos incluidos, que incluían opciones de 200, 400, 800, 1.200 y 2.000 minutos, y uno (1) de tarifa plana, plan básico, sin minutos incluidos, ofrecido a todos los usuarios. Adicionalmente, a los usuarios de estratos 1 y 2 se les ofreció el plan 812 y el plan básico con cargo básico igual a cero.

Para analizar los incrementos tarifarios y tomando como insumo la información suministrada por el operador, se seleccionaron percentiles típicos de consumo, en minutos, y se ubicó este consumo en el plan más conveniente. La tarifa del plan más conveniente se comparó con los precios que cobraban los operadores antes de ser implementados los planes, tomando como base la relación impulso minuto del consumo tipo. Este análisis arrojó los resultados que se observan a continuación:

### Incrementos tarifarios por consumo por estrato en TELEBUCARAMANGA

ESTRATO 1		ESTRATO 2		ESTRATO 3 y 4		ESTRATO 5 y 6	
Percentil	Incremento	Percentil	Incremento	Percentil	Incremento	Percentil	Incremento
8	-88%	8	-88%	8	3%	8	3%
78	-18%	78	-17%	78	-3%	78	-3%
161	-8%	161	-8%	161	-2%	161	-2%
256	-14%	256	5%	256	1%	256	1%
336	13%	336	-2%	336	2%	336	4%
435	-7%	435	-12%	435	-1%	435	4%
568	-13%	568	-11%	568	2%	568	9%
699	-17%	699	-15%	699	0%	699	9%
939	-8%	939	-9%	939	6%	939	17%
1.328	-29%	1.328	-19%	1.328	1%	1.328	14%
2.855	-21%	2.855	-12%	2.855	9%	2.855	26%

Fuente: Datos de operador, cálculos CRT, 2006

Lo anterior evidencia que los planes tarifarios benefician a la gran mayoría de los usuarios, si estos se ubican en la mejor opción ofrecida considerando su consumo histórico, es decir si escogen su plan teniendo en cuenta ese consumo histórico. Sin embargo, para altos consumos de más de 2.800 minutos en los estratos 5 y 6, se presentan incrementos mayores al 20%.

Por su parte, la ubicación inadecuada de los usuarios en un plan, sin considerar su consumo histórico, puede generar aumentos en las facturas como se evidencia a continuación, donde un mismo usuario con un consumo de 2.855 minutos, puede ver incrementada su factura en un 120% si se ubica en el plan básico y en un 26% si se ubica en el plan de 1.200 minutos incluidos.

#### Incrementos para un consumo de 2.855 minutos

ESTRATO	PLAN CBCERO	PLAN 812	PLAN BASICO	200 MIN	400 MIN	600 MIN	1000 MIN	1200 MIN
1	63%	45%	-5%	30%	21%	11%	-4%	21%
2	94%	44%	-6%	48%	22%	13%	1%	12%
3 y 4			90%	24%	19%	14%	11%	9%
5 y 6			120%	43%	38%	32%	28%	26%

Fuente: Datos de operador, cálculos CRT, 2006

De acuerdo con la anterior, se puede concluir que, para la gran mayoría de los usuarios de **TELEBUCARAMANGA**, el Nuevo Marco Tarifario representa reducciones de las tarifas, siempre y cuando queden ubicados en el plan más conveniente siempre seleccionado de acuerdo al consumo histórico de cada usuario.

De otra parte, el análisis teórico de las tarifas establecidas por el operador **TELEBUCARAMANGA**, no presenta evidencias de que existan problemas sustanciales asociados a la oferta de las mismas.

### 3.2. EL ESQUEMA REGULATORIO ACTUAL

Teniendo en cuenta que se evidenció la formulación adecuada de planes tarifarios por parte del operador, resulta claro que el esquema regulatorio en el que quedó ubicada **TELEBUCARAMANGA** es el más conveniente para los usuarios, y permite la existencia de variadas opciones, que le representarían al usuario reducciones hasta del 88% en las tarifas, si se escogiese el plan teniendo en cuenta el consumo histórico. No se evidencian problemas de formulación regulatoria en la ubicación de **TELEBUCARAMANGA** en el grupo 1 de la resolución CRT 1250 de 2005.

### 3.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA REGULATORIA

Para determinar si pudieron existir fallas en el proceso de adaptación e implementación de la medida regulatoria adoptada mediante Resolución CRT 1250 de 2005, la entidad realizó el análisis partiendo de la selección de los planes, es decir, si la ubicación de los usuarios en los planes fue realizada por los mismos usuarios o por el operador; posteriormente se analizó el número de usuarios que se ubicaron en los planes y los incrementos que presentaron las tarifas por minuto, calculados dichos incrementos con base en la relación impulso – minuto promedio reportado por **TELEBUCARAMANGA** y de la tarifa del minuto antes y después de la medida.

De la información reportada por **TELEBUCARAMANGA**, se puede afirmar que respecto a la selección de los planes, **en el mes de enero de 2006 y en el 93,78% de los casos, ella fue realizada por el operador**. Aunque el modelo prevé que sea el usuario quien seleccione su plan, también brinda la opción de que sea la empresa la que ubique al usuario de acuerdo a su promedio de consumo histórico en el evento en que el usuario no haga uso de su opción, caso que se evidencia sucedió con los usuarios de **TELEBUCARAMANGA**.

Por otra parte, en cuanto que a los cálculos realizados por la CRT permiten afirmar que una vez implementado el cambio, los usuarios de **TELEBUCARAMANGA**, al seleccionar los planes, fueron ubicados en su gran mayoría en el plan de cargo básico igual a cero o en el plan sin minutos incluidos. Fue así como el 66% del total de usuarios de **TELEBUCARAMANGA**, es decir 141.206 usuarios, fueron ubicados en el plan básico sin minutos incluidos. La gran mayoría de estos pertenecen a los estratos 3 y 4, de los cuales en un 93%, es decir 89.386 usuarios, fueron ubicados en el plan básico sin minutos incluidos.

Así mismo, 13.865 usuarios de los estratos 1 y 2, correspondientes al 22% de los usuarios de estos estratos, es decir, el 6,5% del total de los usuarios de **TELEBUCARAMANGA** fueron ubicados en el plan de cargo básico igual a cero, y el 77%, 49.446 usuarios, fueron ubicados en el plan 812. En total, el 98% de los usuarios de estrato 1 y 2 quedó inscrito en alguno de estos dos planes, aún cuando su consumo histórico en promedio, en el estrato 1 era de 200 impulsos, equivalentes a 262 minutos, y en el estrato 2, de 236 impulsos, es decir, 309 minutos.

Reiterando lo anteriormente expuesto, los incrementos para los usuarios que escogieran el plan de cargo básico igual a cero, resulta favorable para aquellos con consumos muy bajos y estratos más bajos; sin embargo, si el usuario presentaba un consumo alto se vería afectado con incrementos que podrían llegar al 120%. En este sentido, se evidenció que casi la totalidad de usuarios que escogió esta opción presentó un consumo muy alto, registrando en promedio 262 minutos para el estrato 1, 309 minutos para el estrato 2, 347 minutos para el estrato 3, 469 minutos del estrato 4, 636 minutos del estrato 5 y 563 minutos para el estrato 6, y que mantienen las tendencias de consumos promedio históricos, debiendo haber sido ubicados en otros planes que resultarían más favorables.

La selección de otros planes ofrecidos, como los que incluyen 200, 400, 600, 1.200 y 2.000 minutos, fueron acogidos en una menor medida, como quiera que solo el 27.5% del total de los usuarios seleccionó alguno de ellos.

En el caso particular de los usuarios de los estratos 5, 6 y No Residencial, la selección del plan, ya sea por parte del usuario o por el operador, ubica a la gran mayoría de ellos en el plan básico sin minutos incluidos, para un total de 51.139 usuarios, es decir, el 95% y el resto en otros planes.

Sin embargo, en todos los planes ofrecidos, la gran mayoría de los usuarios sobrepasaron el número de minutos incluidos, en un margen promedio de 150% para el plan de 200 minutos incluidos en todos los estratos, 68% para el plan de 400 minutos incluidos en todos los estratos y 13% para el plan de 600 minutos incluidos en todos los estratos. En los otros planes, los usuarios también sobrepasaron en promedio el consumo de minutos pero en menores proporciones.

Se puede concluir que, independientemente del plan, tanto los usuarios como el operador no realizaron la escogencia del plan acorde con el consumo histórico, y en consecuencia, no seleccionaron la mejor opción ofrecida, por lo que los planes aplicados no fueron los más convenientes, generando, entre otras, que los usuarios que quedaron inscritos en el plan básico

tuvieran incrementos mayores al 100%, ya que terminaron pagando más por cada minuto adicional, situación contraria a si se hubieran inscrito en un plan acorde a su consumo histórico.

De acuerdo con lo anterior y con base en la información reportada por **TELEBUCARAMANGA**, se concluye que la selección y ubicación de los planes no fue bien realizada, ya fuera por responsabilidad del operador, en un 93,78% de los casos, o del usuario, y aunque el operador hizo el ofrecimiento de planes de acuerdo a lo establecido, no atendió la obligación de ubicar a los usuarios de acuerdo a sus promedios históricos de consumo.

Así, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, la revisión de los registros tarifarios realizados a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – TELEBUCARAMANGA**, y el monitoreo particular para analizar el correcto funcionamiento del mercado, llevan a concluir que en las actuales circunstancias no hay necesidad de establecer reglas especiales para la fijación de sus tarifas de TPBCL, pues los eventuales inconvenientes tarifarios para los usuarios se originan en la no selección por parte de ellos de un plan de tarifario de acuerdo al consumo histórico, opción que no ejercieron y de la inadecuada ubicación, bajo el mismo criterio, por parte del operador.

Sin embargo, se hace necesario que la autoridad competente en materia de vigilancia y control de los operadores de TPBCL, es decir, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, si así lo considera pertinente, realice el respectivo análisis que permita determinar el acatamiento de los operadores y particularmente de **TELEBUCARAMANGA**, de la regulación vigente, especialmente en lo que hace referencia a las prescripciones contenidas en el artículo 5 de la Resolución CRT 1250 de 2005, mediante el cual fue modificado el artículo 7.4.3 de la Resolución CRT 087 de 1997.

La presente resolución fue aprobada por el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, según consta en Acta No. 507 del 18 de Octubre de 2006, por lo que,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO.** Declarar terminada la actuación administrativa de revisión de tarifas del servicio de TPBCL, ofrecidas por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – TELEBUCARAMANGA**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** Dar traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD para que realice el respectivo análisis e investigación con respecto al cumplimiento de la Resolución 1250 de 2005 por parte del operador **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – TELEBUCARAMANGA**, si así lo considera pertinente.

**ARTICULO TERCERO.** Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – TELEBUCARAMANGA**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 30 NOV 2006

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA**  
Director Ejecutivo