



REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1659 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

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 Y SERVICIOS AGREGADOS – EMTLSA S.A. E.S.P.**, en adelante **EMTELSA**, están actualmente sometidas al régimen regulado de tarifas, bajo las condiciones especiales definidas para el Grupo de 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 realizados por **EMTELSA**, se identificó la necesidad de realizar un monitoreo particular a fin de analizar el correcto funcionamiento del mercado.

Que mediante Resolución CRT 1423 de 2006, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones dio inicio a una actuación administrativa tendiente a determinar la necesidad de establecer reglas especiales para la fijación de las tarifas de TPBCL, ofrecidas por **EMTELSA**, conforme a su posición en el mercado.

Que en desarrollo de la precitada actuación administrativa, mediante oficio radicado bajo el número 200650444 del 16 de marzo de 2006, el Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, solicitó a **EMTELSA** reportar la información considerada necesaria para el efecto.

Que según consta en oficio 11000-0522, radicado bajo el número 200631718 del 28 de marzo de 2006, **EMTELSA** 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; el costo de los planes, tanto en lo que hace referencia a los cargos fijos como a los cargos variables, según el formato enviado por la CRT para su diligenciamiento; la información del número de usuarios antes del cambio de medición y el consumo promedio; las estadísticas de quejas recibidas y atendidas durante el período comprendido entre el mes de diciembre de 2005 y el mes de febrero de 2006, discriminadas por tema, y los ingresos generados por su gestión en el período de diciembre de 2005, y enero y febrero de 2006.

2. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

Con base en la información suministrada por **EMTELSA**, 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 **EMTELSA** 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 **EMTELSA**, la CRT constató que el operador ofreció diez (10) planes con minutos incluidos, con variedad de opciones para los consumos, que van desde consumos muy bajos de 150 minutos incluidos, hasta planes que incluyen 1.100 minutos, y planes sin minutos incluidos para los estratos 1 y 2. En general, las tarifas más bajas por minutos corresponden a los planes que incluyen más minutos y a medida que el plan es ofrecido a un estrato superior, la tarifa por minuto aumenta.

El análisis de los incrementos tarifarios se realizó a través de la selección de percentiles típicos de consumo, ubicando este consumo en el plan más conveniente; al tiempo que 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 promedio de tarifas por percentil de consumo

PERCENTILES (en minutos)	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3 y 4	Estrato 5 y 6
2	-93%	-94%	-7%	-7%
26	-24%	-28%	-17%	-17%
79	-34%	-31%	-28%	-28%
115	-40%	-37%	-35%	-35%
158	-43%	-40%	-38%	-38%
212	-28%	-26%	-26%	-26%
289	-9%	-10%	-16%	-15%
395	4%	2%	-7%	-4%
510	-13%	-14%	-17%	-12%
788	-10%	-11%	-14%	-7%
1.400	-3%	-4%	-7%	5%

Fuente: datos de operadores, cálculos CRT, 2006.

De acuerdo con la anterior, se puede concluir que en la totalidad de las opciones los usuarios se benefician con reducciones de las tarifas en promedio, siempre y cuando queden ubicados en el plan más conveniente, de acuerdo al perfil de consumo de cada usuario, es decir si escogieran su plan teniendo en cuenta ese consumo histórico.

De otra parte, el análisis teórico de las tarifas establecidas por el operador **EMTELSA**, no presenta evidencias de que existan problemas 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 **EMTELSA** es el más conveniente para los usuarios, y permite la existencia de variadas opciones, que le representarían al usuario reducciones hasta del 90% 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 **EMTELSA** en el grupo 1 de la resolución 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 **EMTELSA** de 1.4 y de la tarifa del minuto antes y después de la medida.

En cuanto a la selección de planes, dado que los datos reportados por **EMTELSA**, sin que fueran documentados otros medios de selección que permitieran validar la información respecto a la selección directa de los usuarios en un 40%, **para la CRT resulta evidente que el 75,93% fueron clasificados por la empresa y solo el 24,07% de sus usuarios lo hicieron por elección propia**, es decir, la toma de decisión de la ubicación de los usuarios en los planes fue realizada en su mayoría por la empresa operadora. 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 **EMTELSA**.

En cuanto a la ubicación de los usuarios en los planes, los cálculos realizados por la CRT permiten afirmar que en el estrato 1, correspondiente al 4,6% de los 99.641 usuarios de **EMTELSA**, 4.577 usuarios, 1.896 de ellos, o sea el 41,5%, fueron ubicados en el plan 150 minutos incluidos. Lo anterior se traduce en un menor consumo promedio por mes, toda vez que este promedio correspondía a 145 impulsos, equivalente a 203 minutos, es decir, 53 minutos adicionales al plan escogido.

En el estrato 2, donde se encuentra un total de 22.012 usuarios, el 22,1% del total de usuarios de **EMTELSA**, el 63% de los mismos, es decir 13.864 usuarios, fueron ubicados en los planes de 150 minutos y 250 minutos incluidos, cuando el consumo promedio, según información histórica reportada por la misma empresa, se sitúa en 252 minutos, es decir, los planes con minutos incluidos seleccionados no corresponden a su consumo histórico.

En el estrato 3, donde se encuentra un total de 32.228 usuarios, correspondiente al 32,3% de los usuarios totales de **EMTELSA**, el 39% de ellos, es decir, 12.664 usuarios fueron ubicados en el plan de 150 minutos incluidos. Esto sin embargo, está por debajo de lo esperado, ya que el consumo promedio para este estrato en **EMTELSA**, se encuentra en 305 minutos.

En el estrato 4, donde se encuentra un total de 12.427 usuarios, correspondiente al 12,5% de los usuarios totales de **EMTELSA**, el 28% de ellos, es decir, 3.480 usuarios fueron ubicados en el plan de 150 minutos incluidos, cuando el promedio de consumo se sitúa en 393 minutos, según los datos reportados por el operador.

En el estrato 5, correspondiente al 4% de los usuarios totales de **EMTELSA**, el 30% de los mismos, es decir, 1.369 usuarios, fueron ubicados en el plan de 150 minutos incluidos. Sin embargo, el promedio histórico de consumo se sitúa en 476 minutos, según los datos reportados por el operador.

En el estrato 6, correspondiente al 5,5% de los usuarios total de **EMTELSA**, 1.643 usuarios, equivalentes al 25% de los mismos fueron ubicados en el plan de 150 minutos incluidos, cuando el promedio de consumo se sitúa en 583 minutos, según los datos del operador.

El análisis antecedente, permite determinar que los incrementos tarifarios del valor por minuto representaron incrementos diferenciales en las tarifas de este servicio, registrando mayores aumentos en los planes con menos minutos incluidos. Pese a que fueron identificadas suficientes opciones para todos los usuarios de manera que pudieran escoger sus planes dependiendo de los consumos típicos o promedio, la elección de los mismos, que fue realizada en un 75% de los casos por el operador, en todos los estratos, fue de planes con menos minutos incluidos, sin tener en cuenta realmente su consumo histórico.

Por otra parte, según se evidencia de la información reportada por **EMTELSA**, los usuarios en promedio sobrepasaron el consumo estimado en el plan en el cual se hallaban inscritos en el primer mes. Lo anterior lleva a concluir que pese a que el operador ofreció suficientes opciones en los planes para que los usuarios escogieran el más conveniente en cada caso particular, éstos, excepto en el caso de los usuarios del estrato 2, quedaron inscritos, en un plan que contenía menos minutos incluidos, aún cuando sus consumos promedio eran mucho mayores, lo que se tradujo en un incremento de los costos del servicio, es decir, aumento en la factura.

De otra parte, es importante destacar que la empresa **EMTELSA**, una vez implementada la Resolución CRT 1250 de 2005 y habiendo evidenciado inconformismo por parte de los usuarios, realizó una campaña masiva para dar a conocer sus ofertas tarifarias, mediante prensa, información personalizada a los usuarios a través de volantes, entre otros, permitiendo la migración de los usuarios a la opción más conveniente, sin costo adicional, durante el periodo de implementación. No obstante, esta medida fue desarrollada posteriormente, de manera tal que los usuarios ya estaban incluidos en un plan específico.

De acuerdo con lo anterior y con base en la información reportada por **EMTELSA**, se concluye que la selección y ubicación de los planes no fue bien realizada, ya fuera por responsabilidad del operador, en un 75,93% 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.

De acuerdo con lo anterior y 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 por la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGREGADOS – EMTELSA S.A. E.S.P.** y el monitoreo particular para analizar el correcto funcionamiento del mercado, llevan a concluir que en las actuales circunstancias no se evidencia la 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, vale 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 **EMTELSA**, 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 Y SERVICIOS AGREGADOS – EMTELSA S.A. E.S.P.**, 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 Y SERVICIOS AGREGADOS – EMTELSA S.A. E.S.P.**, si así lo considera pertinente.

ARTICULO TERCERO. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AGREGADOS – EMTELSA S.A. E.S.P.**, 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

ANS/LC

C.Exp. 18-10-2006