

CRT

Comisión de Regulación
de Telecomunicaciones
República de Colombia

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1704 DEL 2007

"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 confieren 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 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 la Resolución CRT 1250 de 2005 definió los grupos a los cuales les es aplicable el Régimen Regulado de Tarifas, ya fuera con las condiciones establecidas en los Grupos 1 o 2 del Anexo 006 y los restantes, sujetos al Régimen Vigilado de Tarifas.

Que las tarifas de la empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, en adelante **TELECOM**, están actualmente sometidas al régimen regulado de tarifas bajo las condiciones especiales definidas para los operadores de TPBCL del Grupo 1 y del Grupo 2 (Tablas 1 y 2 del Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997, respectivamente), y al Régimen Vigilado de Tarifas en algunas operaciones.

Que mediante Resolución CRT 1424 del 23 de febrero de 2006, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones dio inicio a una actuación administrativa, con el fin de determinar la necesidad de cambiar las reglas a las que se encuentran sometidas actualmente las tarifas de TPBC de **TELECOM**.

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 **TELECOM** reportar la información considerada necesaria para el análisis respectivo.

Que según consta en oficios radicados internamente bajo los números 200632271, 200632521 y 200633870 del 15 de mayo, 12 de junio y 23 de octubre de 2006, respectivamente, enviados tanto de forma física, como en medio magnético, **TELECOM** presentó la información relacionada con los planes activos y los usuarios inscritos en los mismos, las tarifas a los usuarios, y los niveles y causales de PQR's.

Que, igualmente, mediante oficio enviado el 17 de octubre de 2006, con radicado interno número 200651956, la CRT solicitó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, información acerca de la evolución de las tarifas del operador **TELECOM** con respecto a lo establecido en la Resolución CRT 1250 de 2005, al igual que el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos en los mercados atendidos por dicho operador.

Que mediante oficio con número de radicado 200634533 del 20 de diciembre de 2006, la SSPD atendió el precitado requerimiento, suministrando la información solicitada de **TELECOM**.

2. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

Con base en la información suministrada por **TELECOM** y en la enviada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, la CRT efectuó una revisión del esquema regulatorio en el que se encuentran las operaciones de **TELECOM** y posteriormente realizó una revisión de la formulación de tarifas ejecutada por el operador en las poblaciones donde opera.

3. ESQUEMA REGULATORIO

El Decreto 1130 de 1999 faculta a la CRT para que, mediante regulación de carácter general o a través de medidas particulares, disponga reglas de comportamiento diferenciales, según la posición de las empresas en el mercado.

En ejercicio de estas facultades, la CRT definió dos regímenes particulares, así: un Régimen Regulado de Tarifas, ya sea, para mercados en consolidación, catalogados como Grupo 1; o con topes tarifarios, aplicable a mercados pequeños, catalogados como Grupo 2; y un Régimen de Libertad Vigilada, aplicable a mercados desarrollados.

La metodología tarifaria establecida para el Grupo 1, obliga a ofrecer planes con unas reglas de comportamiento, que exigen el ofrecimiento de planes sin cargo fijo a los usuarios de estratos 1 y 2 y el ofrecimiento de planes con minutos incluidos a los demás usuarios de diferentes estratos residenciales. En este Grupo, los operadores son libres de definir la tarifa de cada uno de los planes, en la medida que las fuerzas de la competencia permiten asegurar tarifas adecuadas, siempre y cuando los usuarios no se vean afectados.

Para los operadores del grupo 2, se desarrolla una metodología diferente. En los mercados de este grupo existen escasas condiciones de competencia dado que las operaciones se prestan por una sola empresa. Por lo anterior, se fijaron los topes en cada uno de los departamentos a los que le es aplicable. Para el efecto se utilizó el Modelo de Costos para Redes Fijas - HC-MCRFv2 que garantiza un precio eficiente por el servicio para los usuarios, tal como fue expuesto y detallado en el proyecto del Nuevo Marco Tarifario.

También se establece, en la metodología actual del marco tarifario, operaciones bajo el Régimen Vigilado de Tarifas, las cuales presentan condiciones de competencia que hacen que el operador tenga una participación minoritaria del mercado y se vea en la necesidad de competir por medio de tarifas u ofrecer planes atractivos a los usuarios.

Teniendo en cuenta que **TELECOM** presta servicios en mercados catalogados tanto del Grupo 1 como del Grupo 2 y en operaciones dentro del Régimen Vigilado de Tarifas, un primer análisis de la CRT consistió en determinar si la empresa aplicó la metodología tarifaria que corresponde a cada caso.

El análisis del esquema regulatorio efectuado, permite concluir que las distintas operaciones de **TELECOM** se encuentran clasificadas según los Grupos, de manera adecuada y conforme a las condiciones particulares de cada uno de los mercados donde tiene presencia este operador. De

acuerdo a lo anterior, se hace necesario entonces, considerar si la formulación de las tarifas realizada por el operador pudo presentar algún tipo de inconveniente y por tanto, son la causa de algún reclamo.

4. FORMULACIÓN DE LAS TARIFAS

La CRT llevó a cabo el análisis de la formulación de las tarifas de **TELECOM** con particular atención en los municipios donde se presentaron las mayores quejas. Se analizan los casos en el siguiente orden: Operaciones del Grupo 1, Armenia, Santa Marta, Cartagena y Tulúa; operaciones que pertenecen a los municipios del Grupo 2; y, finalmente, se analizaron los casos de algunas poblaciones incluidas en las áreas metropolitanas de Bogotá y Bucaramanga, que se encuentran en el Régimen Vigilado de Tarifas.

4.1. Operaciones del Grupo 1. ARMENIA, CARTAGENA, SANTA MARTA Y TULUÁ

Con base en la información remitida por **TELECOM** sobre los planes ofrecidos a los usuarios, y aplicando los modelos desarrollados por la CRT, se constató que los 5 planes ofrecidos por **TELECOM** resultarían en reducciones de tarifas a más del 75% de los usuarios de las cuatro ciudades mencionadas, bajo el supuesto de que los usuarios se ubicaran en la opción más conveniente dependiendo de su consumo típico.

No obstante lo anterior, como los 5 planes presentados por **TELECOM** generaban pocas opciones, en especial para usuarios de bajos consumos, la CRT mediante radicado número 200521373 de noviembre de 2005 recomendó al operador extender la oferta de planes para incluir condiciones más favorables a los usuarios de este tipo de consumos.

Acatando la recomendación de la CRT, a partir del 15 de abril de 2006, **TELECOM** ofreció 9 planes con minutos incluidos, 8 de ellos con opciones de 200, 265, 325, 400, 525, 750, 1050 y 2000 minutos, para todos los estratos; y uno (1) de plan básico, sin minutos incluidos para los usuarios de estratos 1 y 2.

Para realizar el análisis, la CRT tomó como insumo la información suministrada por el operador y realizó el estudio de las modificaciones tarifarias, comparándolas con las tarifas que cobraba el operador, antes de ser implementados los planes. La información se seleccionó según los percentiles típicos de consumo en minutos, y las comparaciones se hicieron con los ajustes de acuerdo con la relación impulso-minuto. Este análisis arrojó los resultados que se observan a continuación, para las ciudades que se encuentran en el Grupo 1:

Incrementos de tarifas por percentil de consumo Armenia*

PERCENTILES (en minutos)	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3 y 4	Estrato 5 y 6
24	-42,29%	-48,18%	23,48%	23,49%
51	-0,68%	-10,79%	6,13%	6,13%
79	11,47%	4,80%	-7,76%	-7,76%
107	2,58%	-3,55%	-15,17%	-15,17%
129	-9,66%	-15,05%	-25,35%	-25,35%
188	-21,27%	-25,96%	-34,99%	-34,99%
286	-25,70%	-26,50%	-32,69%	-31,85%
357	-25,92%	-26,56%	-31,88%	-29,51%
546	-32,43%	-33,28%	-34,87%	-29,75%
1142	-47,96%	-48,02%	-48,52%	-41,64%

Incrementos de tarifas por percentil de consumo Cartagena*

PERCENTILES (en minutos)	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3 y 4	Estrato 5 y 6
-----------------------------	--------------	--------------	------------------	------------------

24	-3,67%	-10,26%	1,94%	1,95%
51	-17,48%	3,78%	-12,16%	-12,16%
79	-12,69%	-14,89%	-27,49%	-27,50%
107	-27,69%	-29,51%	-39,65%	-39,66%
129	-25,05%	-23,92%	-33,60%	-33,32%
188	-25,45%	-24,23%	-32,88%	-31,45%
286	-25,04%	-24,28%	-31,59%	-28,70%
357	-24,92%	-24,26%	-30,91%	-27,12%
546	-34,83%	-30,92%	-34,97%	-29,78%
1142	-33,10%	-30,47%	-33,96%	-26,01%

**Incrementos de tarifas por percentil de consumo
Santa Marta***

PERCENTILES (en minutos)	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3 y 4	Estrato 5 y 6
24	35,68%	28,90%	43,96%	43,94%
51	6,86%	37,08%	13,60%	13,59%
79	4,04%	3,49%	-14,10%	-14,11%
107	-18,91%	-19,32%	-32,97%	-32,97%
129	-19,09%	-16,20%	-28,76%	-28,36%
188	-22,83%	-20,08%	-29,88%	-28,03%
286	-25,58%	-23,57%	-30,70%	-27,17%
357	-27,02%	-25,26%	-31,23%	-26,75%
546	-38,86%	-34,40%	-37,36%	-31,61%
1142	-39,92%	-37,09%	-39,36%	-31,37%

**Incrementos de tarifas por percentil de consumo
Tulúa***

PERCENTILES (en minutos)	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3 y 4	Estrato 5 y 6
24	0,31%	-25,02%	2,30%	2,35%
51	-13,61%	-12,82%	-11,66%	-11,62%
79	-8,08%	-28,08%	-26,91%	-26,88%
107	-23,53%	-40,17%	-39,05%	-39,03%
129	-20,71%	-34,85%	-32,87%	-32,55%
188	-21,60%	-33,53%	-32,08%	-30,61%
286	-21,64%	-31,83%	-30,70%	-27,78%
357	-21,76%	-30,83%	-29,97%	-26,13%
546	-32,45%	-35,30%	-34,02%	-28,75%
1142	-31,14%	-32,61%	-32,88%	-24,81%

*Fuente: Datos Operador, cálculos CRT - 2006

De los anteriores cuadros, se observa que los planes tarifarios ofrecidos, beneficiarían en su gran mayoría a los usuarios, si éstos se ubicaran en la mejor opción ofrecida por el operador considerando el perfil de consumo del usuario, es decir, si se realizara la escogencia del plan teniendo en cuenta el consumo histórico. Aunque en la ciudad de Santa Marta, para muy bajos consumos, entre 0 y 50 minutos mensuales, se observarían incrementos tarifarios, debe tenerse en cuenta que el número de usuarios que se encuentran en estos promedios de consumo no es significativo, considerando que el consumo de subsistencia es de 200 minutos mes.

Por lo anterior, se puede concluir que el análisis de las tarifas establecidas por el operador **TELECOM**, no presenta, de manera general, evidencias de que existan problemas sustanciales asociados a la oferta de las mismas y que, para la gran mayoría de los usuarios de **TELECOM** en estas ciudades, el Nuevo Marco Tarifario representaría reducciones de las tarifas, siempre y

cuando quedasen ubicados en el plan más conveniente, acorde con el consumo histórico de los mismos.

Es muy importante resaltar la necesidad de que los usuarios se ubiquen en un plan tarifario acorde a sus consumos reales, pues esta es la única forma de asegurar las reducciones tarifarias a las que se ha hecho mención.

4.2. Operaciones del Grupo 2.

Respecto de este Grupo, la CRT realizó el ejercicio de comparar los topes tarifarios establecidos por el Modelo de Costos de Redes Fijas -HC-MCRFv2 y los cobrados por **TELECOM** en todos los departamentos donde opera, para determinar si las quejas se pudieron originar en un equivocado cálculo por parte de la CRT al momento de definir los topes. Se constató que la fijación de esos topes está acorde al modelo de costeo, inclusive, los mismos fueron congelados hasta tanto no se diera culminación al estudio de las redes de local extendida, razón por la cual no se puede argumentar que los inconvenientes presentados se deriven de un problema matemático o del modelo. Al margen del comportamiento del operador en esos mercados y los inconvenientes identificados, no se evidencia una falla en el modelo que suponga necesariamente su reformulación.

4.3. Operaciones bajo el Régimen Vigilado de Tarifas

En cuanto al comportamiento de las tarifas en las operaciones de **TELECOM** que se encuentran bajo el Régimen Vigilado de Tarifas, la CRT identificó a las áreas metropolitanas de Bogotá y Bucaramanga como los territorios en los que se presentaron los mayores números de quejas y reclamos.

Análisis del área metropolitana de Bogotá:

Tomando en cuenta la información reportada por el operador a la CRT, se pudo constatar que en el área metropolitana de Bogotá en el momento en que entró en vigencia la Resolución CRT 1250 de 2005, se presentaron incrementos para los usuarios principalmente de los municipios de La Calera y Chía que tarifariamente se integran el área metropolitana de Bogotá y, por lo tanto, sus tarifas son las tarifas locales de esta ciudad.

En el municipio de La Calera el incremento de la facturación en promedio correspondió al 34%, en comparación con el promedio facturado en los últimos 12 meses. Sin embargo, es de señalar que para el mes de mayo, una vez adoptadas una serie de medidas correctivas por la misma empresa, los incrementos representaban en promedio un aumento del 12%, comparado con el mismo periodo anterior. En este sentido se identificaron plenamente 1.162 usuarios afectados, de los cuales, posteriormente, 913 tomaron la decisión de realizar el cambio a alguno de los planes ofrecidos por el operador, ajustados a sus consumos históricos.

En el municipio de Chía, los incrementos realizados se dieron entre noviembre y diciembre de 2005 y correspondieron al 20% en promedio para el cargo fijo. Sin embargo, estos incrementos se ajustan a la normatividad establecida antes de la expedición de la resolución CRT 1250 de 2005, y son ajustes que no obedecieron a la expedición del Nuevo Marco Tarifario. Es de anotar que a partir de enero no se presentaron incrementos importantes en las facturas de los usuarios en la mayoría de los casos, manteniendo los rangos previos a la entrada en vigencia la medida.

Análisis del área metropolitana de Bucaramanga:

En lo que hace referencia al área metropolitana de Bucaramanga, en el municipio de Piedecuesta, se presentaron incrementos tarifarios, que en algunos casos alcanzaron 47% en promedio en las tarifas hasta el mes de febrero de 2006. **TELECOM** explicó que el anterior incremento se dio con base al régimen tarifario anterior en razón a que allí se presentaba un rezago tarifario importante que había ocasionado el mantenimiento de unas tarifas artificialmente bajas por mucho tiempo. Esto significa entonces que la variación porcentual obedeció a un rebalanceo tarifario basado en el régimen anterior. Para el mes de mayo, al comparar las tarifas con las cobradas en el 2005, los incrementos ya representaban en promedio un aumento del 13%, comparado con el mismo periodo anterior, dada una reducción promedio de las tarifas cobradas por el operador. De la misma manera, más de 9.000 usuarios, es decir, el 50% del total de los usuarios residenciales de **TELECOM** en Piedecuesta, fueron reubicados a un plan que se ajustara a su consumo histórico, que como ya se ha enunciado, es la forma adecuada para obtener los beneficios que la regulación planteó en la resolución 1250 de 2005.

Las razones anteriormente expuestas, aunadas a la consideración de que en las operaciones de **TELECOM** que se encuentran bajo el Régimen Vigilado de Tarifas no tienen una definición de tarifas, ni de topes tarifarios y corresponde al operador establecerlas, permiten concluir que los problemas evidenciados no correspondieron a deficiencias en la formulación del esquema regulatorio, es decir, no se encuentra evidencia que indique la necesidad de una reformulación en el esquema tarifario de este mercado.

5. Conclusión

Como quiera que la presente actuación administrativa se inició a efectos de verificar el correcto funcionamiento del mercado y evaluar si de las situaciones presentadas, se evidenciaba la necesidad de hacer modificaciones particulares al régimen tarifario en los mercados donde opera **TELECOM**, resulta evidente para la CRT, que las fallas e inconvenientes presentados, obedecieron a aspectos relacionados con la implementación del nuevo marco tarifario y no a problemas en la formulación del nuevo marco tarifario.

Teniendo en cuenta 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 a la empresa **TELECOM**, 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 modificación de la metodología de fijación de tarifas de TPBCL para **TELECOM**.

La presente resolución fue aprobada por el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, según consta en Acta No. 530 del 18 de abril de 2007, por lo que,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Declarar terminada la actuación administrativa de revisión de tarifas del servicio de TPBCL, ofrecidas por la empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP - TELECOM**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de la empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP - TELECOM**, 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 15 MAY 2007

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA
Director Ejecutivo

ANS/LMC
C.Exp. Acta 530 18/04/2007