

Rad. 2019800994
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2019504227
Fecha: 21/02/2019 2:59:19 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



Referencia: Consulta sobre el servicio de portabilidad numérica en Colombia.

Mediante la comunicación con radicado CRC 2019800994 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trasladó a esta Comisión su consulta sobre el servicio de portabilidad numérica en Colombia.

Al respecto, inicialmente le informamos que mediante la Ley 1245 de 2008 fue establecida la obligación a los operadores de telefonía móvil de ofrecer a los usuarios la facilidad de portación del número para el caso en que cambien de operador.

En desarrollo de este marco legal, en el año 2010, esta Comisión reguló, además de las condiciones de implementación de la portabilidad numérica móvil, aspectos relacionados con la operación de la misma y aspectos relacionados con la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones. Esta normatividad actualmente se encuentra compilada en el Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede ser consultada ingresando el siguiente URL en el navegador de Internet:

<https://normograma.info/crc/docs/arb01/1004.htm>

Así las cosas, es importante precisar que la facilidad de portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil es ofrecida y prestada por los proveedores de telefonía móvil en Colombia desde el 29 de julio de 2011.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación damos respuesta a las preguntas en el mismo orden en que fueron formuladas:

1. ¿Se podría decir si el impacto de su aplicación ha sido muy importante o simplemente marginal?

Inicialmente es relevante recordar que la facilidad de portabilidad numérica es una medida regulatoria que reduce los costos que enfrentan los usuarios cuando quieren cambiar de operador

de telefonía móvil, pues elimina la barrera de pérdida o cambio de número telefónico y los costos esto representa para los usuarios.

Al tener mayor facilidad los usuarios de cambiarse de operador, se generan incentivos para que los operadores ofrezcan mejores planes y mejor calidad, lo que al final se traduce en un incremento en la competencia en el mercado.

Ahora bien, sobre el efecto que tuvo la implementación de la portabilidad en Colombia debemos precisar que, en el año 2012, dentro del ejercicio de evaluación ex post que adelantó esta Comisión en aquella oportunidad se analizó el impacto de la normatividad sobre portabilidad numérica. En este estudio se concluyó lo siguiente sobre el tema en consulta:

"(...) A manera de resumen, en términos de competencia se observa que los beneficios de la portabilidad han sido neutros en cuanto a la estructura de participaciones del mercado. Las participaciones del mercado, en número de usuarios, se han mantenido estables en los últimos meses. Por otra parte, un hecho que es importante resaltar es que las metas de portabilidad se han cumplido con lo trazado en los estudios previos sobre portabilidad en el país. Esto puede ser explicado por una subestimación de la inconformidad alta del servicio prestado por los operadores, donde los altos costos de cambio generaban que los beneficios de cambiar a un mejor operador fuesen negativos. Igualmente, se puede explicar por una política de reducción de tarifas por parte de los operadores para retener a los potenciales portador. También es esperable que exista un efecto de espera por parte de los usuarios a que sus planes terminen su ciclo contractual o a que se tenga información sobre el funcionamiento correcto del proceso de portación.

*Con respecto a la reasignación de los derechos de propiedad, aunque no se cuenta con información para cuantificar dicho efecto, sí es pertinente señalar que este programa, al transferir los derechos a los usuarios, aumenta el valor del número y puede ser visto como una inversión específica en el valor del número realizada por los usuarios. Según Buehler (2006), en los contratos incompletos se presentan subinversión si los clientes no son los titulares del derecho de propiedad en el número. Por lo tanto, la reasignación de los derechos de propiedad fortalece el incentivo de la inversión por parte de los clientes."*¹

El análisis completo sobre el tema de portabilidad se encuentra en la sección 3.2 del "Informe Final Evaluación del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre 2009 y 2011", el cual enviamos anexo a la presente comunicación.

Luego de 2012 la CRC no ha realizado ningún otro estudio específico sobre el impacto de la portabilidad numérica móvil. Sin embargo, si se han adelantado el permanente monitoreo y revisión del mercado y se han expedido otras medidas enfocada a reducir los costos de cambio de operador que enfrentan los usuarios como por ejemplo la apertura de bandas en los equipos

¹ Informe Final Evaluación del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre 2009 y 2011 (página 57).

terminales y la prohibición de suscripción de cláusulas de permanencias mínima en los contratos de prestación de servicios.

Ahora bien, con respecto a las cifras de portabilidad le informamos que dentro de las publicaciones periódicas que realiza esta Comisión se encuentra el reporte de industria TIC, dentro del cual se analizan el estado y comportamiento de los diferentes servicios de telecomunicaciones, entre ellos telefonía móvil. Para acceder al reporte publicado en 2018 puede ingresar el siguiente URL en su navegador de Internet:

https://www.crcm.gov.co/recursos_user/reporteindustria2017.pdf

En la página 22 de este reporte se pueden consultar las cifras de portabilidad numérica entre julio de 2011 hasta diciembre de 2017.

2. ¿Resulta costosa?

En el año 2009 se adelantó es de análisis de factibilidad de la implementación de portabilidad numérica móvil. En este estudio se estimó que los costos de implementación y operación de la portabilidad (para un periodo de siete años) ascendían USD 171 millones, lo que correspondió en ese momento a un costo aproximado por línea móvil de USD\$4,19.

3. ¿Se ha medido el delay relacionado con el reenvío de llamadas? ¿es significativo?, o ¿no lo es?, o ¿no se ha cuantificado?

Posterior a la implementación de la portabilidad numérica móvil, desde la CRC, no se ha adelantado algún estudio específico sobre el delay relacionado con el reenvío de llamadas.

Los análisis técnicos previos a la implementación de la portabilidad numérica se pueden consultar en el documento "Planteamientos generales sobre esquemas de implementación" de septiembre de 2009, que se puede consultar ingresando la siguiente URL en el navegador de Internet:

https://www.crcm.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2011/Actividades%20Regulatorias/PortabilidadNumerica/AvanceEstudioTecnicoEconomico.pdf

Adicionalmente, es pertinente mencionar que dentro de la regulación sobre portabilidad se estableció la obligación a los proveedores de implementar un mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre, el cual corresponde a un mensaje de voz que notifica al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portados hacia las redes de otros operadores, antes del establecimiento de las mismas. Este mensaje tiene un mínimo de duración de dos segundos. Para mayor información se puede consultar el artículo 2.6.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

4. ¿Quién soporta el costo de administración de las bases de datos?

De manera precisa, el costo de la administración de la base de datos de portabilidad numérica es responsabilidad de los operadores del servicio de telefonía móvil.

En la Sección 5 del Capítulo 6 de Título de II de la Resolución CRC 5050 de 2016 se encuentra definida la regulación en relación con los aspectos económicos de la portabilidad numérica, así:

"ARTÍCULO 2.6.5.1. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INVERSIONES Y LOS COSTOS. En los términos dispuestos en el artículo 2º de la Ley 1245 de 2008, los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implementar la Portabilidad Numérica, serán sufragados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que se refiere el ARTÍCULO 2.6.1.1 del TÍTULO II, y de acuerdo con las obligaciones establecidas para los diferentes Proveedores en este acto administrativo. Los costos de que trata el citado artículo 2º Ley 1245 de 2008, incluyen aquéllos relativos a la comunicación entre la Base de Datos Operativa y la Base de Datos Administrativa, y en ningún caso podrán ser trasladados a los Usuarios.

ARTÍCULO 2.6.5.2. ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DEL ABD. Los costos de implementación, gestión, operación y mantenimiento de la Base de Datos Administrativa serán remunerados al ABD por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones asignatarios directos de numeración no geográfica que deban implementar el esquema de enrutamiento ACQ o migren a éste, aplicando el principio de orientación a costos más utilidad razonable, atendiendo en todo caso los lineamientos que para el efecto formule la CRC.

ARTÍCULO 2.6.5.3. CARGO POR PORTACIÓN. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, el ABD cobrará a los Proveedores un valor por el trámite de cada Solicitud de Portación.

ARTÍCULO 2.6.5.4. RESPONSABILIDAD DEL PAGO DEL CARGO POR PORTACIÓN. Los Proveedores serán responsables del pago del cargo por portación según los siguientes escenarios:

2.6.5.4.1. Portación Exitosa - Una Solicitud de Portación que resulte en el cambio de Proveedor será sufragada por el Proveedor Receptor.

2.6.5.4.2. Portación rechazada sin justa causa - En caso que el Proveedor Donante rechace la Solicitud de Portación sin una razón justificada según las causales de rechazo establecidas en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II, será éste quien sufrague los pagos a los que hubiere lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que por este comportamiento, le sean impuestas por las autoridades de control y vigilancia.

2.6.5.4.3. Portación rechazada con justa causa - Una Solicitud de Portación rechazada con justa causa será sufragada por el Proveedor Receptor.

ARTÍCULO 2.6.5.5. TARIFA POR PORTACIÓN. El Proveedor Receptor podrá cobrar al Usuario una tarifa por el servicio de portación, que corresponde a los costos de operación y administración derivados del Proceso de Portación, la cual podrá ser asumida por dicho Proveedor.

Esta tarifa en ningún caso incluirá los costos derivados de la adecuación de las redes y de los sistemas para implementar la Portabilidad Numérica a los que hace referencia el artículo 2 de la Ley 1245 de 2008, los cuales contemplan, entre otros, los costos de implementación del ABD, debiendo en todo caso estar orientada a costos. (...)"

Finalmente le informamos que los documentos públicos relacionados con la implementación de la portabilidad numérica en Colombia pueden ser consultados ingresando la siguiente URL en el navegador de internet:

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/implementaci-n-de-la-portabilidad-num-rica-en-colombia>

Esperamos con lo anterior dar respuesta a las inquietudes planteadas y en todo caso quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Anexo copia "Informe Final Evaluación del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones entre 2009 y 2011"

Copia a Ing. **Xenia M. Ramírez Osorio**, Oficina Internacional, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. E-mail: xramirez@mintic.gov.co

Proyectado por: Guillermo Velásquez Ibáñez