

# PROYECTO MEDIDAS REGULATORIAS

“Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

---

**INFORMACIÓN  
REVISIÓN  
EX ANTE**

*Información clara transparente oportuna usuarios  
tomen decisiones*

*revisión definición estado competencia mercados*

*mercado relevante susceptible regulación ex.ante.*

*protección derechos usuarios.*

*Incentiven inversión*

**DERECHOS  
INCENTIVOS INVERSIÓN  
IGUALDAD**

*precios mercado condiciones igualdad*

*Orientar mercado condiciones libre competencia*

**LIBRE COMPETENCIA  
INTERVENCIÓN  
PROTEGER**

*Intervención cuando carece condiciones de  
competitividad*

*proteger mercado acciones orientadas romper  
equilibrio*

*delimitará alcance libertad económica*

*mercado funcione beneficio todos.*

*fallas mercado afectan*

**DELIMITAR  
FALLAS  
BENEFICIO**

# PROBLEMA IDENTIFICADO

“Ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista “Servicios Móviles””.

**Ilustración 1. Árbol del problema**

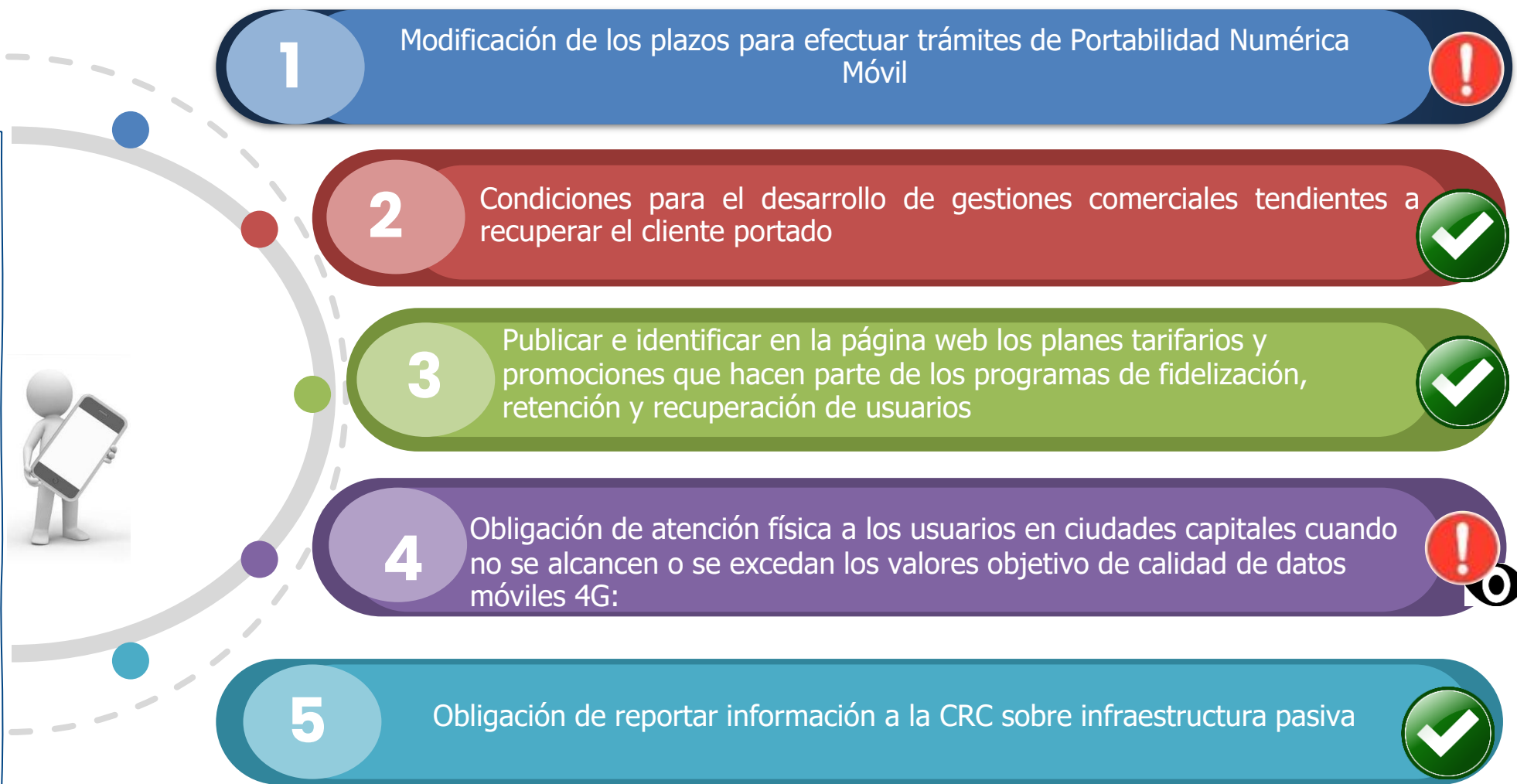


Fuente: Elaboración CRC.

## PROPUESTA REGULATORIA CON LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

### CAMBIOS:

- La Res. 7151 eliminó la mora para el prepago, pero el Art. 2.1.17.4 aún mantenía la obligación, por lo que se eliminará del todo para que no sea objeto de interpretación



## CAMBIOS:

- Nuevo formato 1.9 para ofertas conjuntas.
- Nueva definición de OMV.
- Obligaciones frente al acceso RAN.
- Actualización del Anexo 4.8 Listado de municipios



6

Modificación de las condiciones de aplicación de la tarifa regulada de remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional (RAN)



7

Obligación de reportar información a la CRC sobre ofertas conjuntas

i

Nueva definición de OMV



ii

Obligaciones frente al acceso RAN



iii

Actualización del Anexo 4.8 Listado de municipios





**ARTÍCULO 1.** Modificar las definiciones de “DÍA HÁBIL PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA” y “OPERADOR MÓVIL VIRTUAL-OMV” contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, las cuales quedarán así:

**~~DÍA HÁBIL~~ FRANJA HORARIA PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**MÓVIL:** Período comprendido entre las 8:00:00 a. m., y las ~~3:00:00~~ 4:00:00 p. m., de los días lunes a ~~viernes~~ domingo ~~sin incluir~~ incluyendo los días festivos.”

- Eliminar barreras de salida – Hoy el usuario puede iniciar el proceso todos los días y su intención de cambio de operador se mantiene, no hay barrera de salida.
- Los recursos que el usuario tiene en su operador Donante puede usarlos inclusive durante el proceso de portabilidad.
- El usuario recibe recursos de bienvenida por ingresar a su nuevo operador obteniendo los beneficios buscados.
- **La propuesta de cambio tiene un gran impacto en el proceso de portabilidad para todos los actores.**
- ¿Cuántos usuarios quisieron hacer el trámite un fin de semana?, ¿Cuántos de ellos desistieron de portarse? ¿Cuántos de ellos lo hicieron el siguiente día hábil?.
- Costos de personal, plataforma, costos regulatorios recientemente implementados + otros desarrollos, **y puede causar que operadores grandes atraigan usuarios con ofertas en un fds, difíciles de igualar por operadores con menores capacidades.**



## ARTÍCULO 1.

### “OPERADOR MÓVIL VIRTUAL - OMV:

Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico, **identificado para IMT en un ámbito geográfico, que puede ser nacional o regional**, motivo por el cual presta servicios de comunicaciones móviles al público **en dicho ámbito geográfico** a través de la red del Operador o los Operadores Móviles de Red (OMR) ~~uno o más Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que lo aloje(n).~~”

Es una medida interesante para que un PRST sea OMR u OMV según la zona de servicio.

Es importante que en esta condición el PRST también debe tener OBI, RAN y ofrecer servicios a los OMV que le soliciten acceso.

No es conveniente eliminar la frase : “~~uno o más Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones~~” pues no aporta más que el que se reemplace con el “aloje(n)”.

**¿Cuántas regionales? ¿Cómo se limitará la frontera en donde le aplique obligaciones? ¿Cómo se medirá?**

# PRINCIPALES CAMBIOS



**ARTÍCULO 7.** Subrogar el numeral 2.6.2.4.4 del artículo 2.6.2.4 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.6.2.4.4. Realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, **una vez se haya finalizado el Proceso de Portación**, en los términos del artículo 2.6.4.1 del TÍTULO II, con las siguientes restricciones:

i) Los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se **hayan portado** a Operadores Móviles Virtuales (OMV) durante el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 **y durante los 3 meses siguientes a su finalización**;

ii) Los proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado “Servicios Móviles” deberán abstenerse de contactar a los usuarios que se **hayan portado** a los demás PRTSM que no ostenten esa posición, durante el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 **y durante los 3 meses siguientes a su finalización.**”

**ARTÍCULO 8.** Modificar el numeral 2.6.2.5.3.2 del artículo 2.6.2.5 del Capítulo 6 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.6.2.5.3.2. Abstenerse de realizar prácticas de recuperación de los usuarios solicitantes durante el **Proceso de Portación**, de que trata el artículo 2.6.4.1 de la presente resolución: **Esta restricción se extenderá durante los 3 meses siguientes a la finalización de dicho proceso**, en los siguientes casos:

Los Operadores Móviles de Red (OMR) respecto de los usuarios que se hayan portado a Operadores Móviles Virtuales (OMV).

Los proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado “Servicios Móviles” respecto de los usuarios que se hayan portado a los demás PRTSM que no ostenten esa posición.”

**Busca que el Donante no realice retención ni devolución, por algo el usuario solicitó el cambio y éste debe experimentar los beneficios ofrecidos por el Receptor.**

**PERO, ¿Cómo se harán las mediciones para saber si el Donante está cumpliendo esta norma?, ¿Cómo se hace el monitoreo a la norma? ¿Qué pasa si se incumple?.**

**Propuesta :**

“2.6.2.4.4. Realizar gestiones comerciales tendientes a recuperar al cliente portado, **una vez se haya finalizado el Proceso de Portación**, en los términos del artículo 2.6.4.1 del TÍTULO II, con las siguientes restricciones:

i) Los Operadores Móviles de Red (OMR) deberán abstenerse de contactar a los usuarios que (~~se hayan portado~~) *hayan iniciado el Proceso de Portabilidad hacia* Operadores Móviles Virtuales (OMV) y durante **todo** el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los 3 meses siguientes a su finalización;

ii) Los proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado “Servicios Móviles” deberán abstenerse de contactar a los usuarios que *hayan iniciado el Proceso de Portabilidad*, (~~se hayan portado~~) a los demás PRTSM que no ostenten esa posición, y durante **todo** el proceso de Portación de que trata el artículo 2.6.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y durante los 3 meses siguientes a su finalización.”





**ARTÍCULO 9.** Adicionar un párrafo al artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente forma:

“**ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son: (...)”

**Parágrafo:** Los usuarios podrán solicitar, por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), la suscripción a los planes tarifarios y promociones de retención, recuperación y fidelización, ofertados por los operadores de servicios móviles, siempre y cuando cumplan previamente con los requisitos definidos por dichos operadores. Estos requisitos deberán ser comunicados a los usuarios junto con los términos y condiciones del plan tarifario o promoción de retención, recuperación o fidelización correspondiente, a través de las páginas web del respectivo operador de servicios móviles.”

Frente a este artículo, de acuerdo, el usuario tiene que estar informado de forma completa de todas las ofertas con sus términos y condiciones.



**ARTÍCULO 10. Antes que el usuario acepte una oferta, el operador deberá informarle sus T&C y almacenarla por 6 meses.**

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.

El Operador deberá crear un Micrositio en el que deberá publicar todas las promociones y planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios.

Frente a este artículo, de acuerdo, el usuario tiene que estar informado de forma completa de todas las ofertas con sus términos y condiciones.



**ARTÍCULO 11** Modificar el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

**“2.1.7.2.6.** El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender.

Es una medida buena para que la información sea pública y el usuario tenga toda la información para su elección.



## ARTÍCULO 12

### ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS

2.1.25.2.2 Atención física en caso de no alcanzar o exceder los valores objetivo de los indicadores de calidad para el servicio de datos móviles 4G.

Incluir un párrafo en que se mencione que los OMV no están cubiertos por la obligación.



**ARTÍCULO 13.** Adicionar el numeral 4.7.2.2.9 al artículo 4.7.2.2 del Capítulo 7 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

4.7.2.2.9. Ofrecer y suministrar, en condiciones no discriminatorias, la instalación esencial de Roaming Automático Nacional en la zona geográfica específica, al menos a nivel municipal o en una mayor desagregación geográfica, de acuerdo con las necesidades y la solicitud realizada por el Proveedor de Red Origen, esto último, sujeto a la capacidad técnica del Proveedor de Red Visitada.



¿Cómo se monitorea la obligación? Cómo saber que hay menor calidad? es el mismo usuario el que lo experimenta, no el operador visitante.

¿Cómo un reporte informará que hay discriminación en acceso y uso del servicio?

¿Cómo se evidencia el incumplimiento?.

Incentivar a los usuarios que reciben este trato discriminatorio en el operador Visitado en RAN para crear una PQR.

Es complejo demostrar pues hay que ir a sitio a repetir la prueba y puede ser que cambie el resultado.

Propuesta :

Incluir en las pruebas de CrowdSourcing un set de mediciones que comprueben la calidad de RAN.

**ARTÍCULO 14.** Modificar el numeral 4.7.2.3.1 del artículo 4.7.2.3 de la Resolución CRC 5050 de

2016, el cual quedará así:

“4.7.2.3.1. Solicitar el Roaming Automático Nacional directamente al proveedor o proveedores de redes y servicios móviles, informando las proyecciones de tráfico a un (1) año, **discriminadas diferenciadas** de acuerdo con el servicio a ser soportado y las zonas geográficas requeridas, discriminadas **al menos a nivel de municipio o en una mayor desagregación geográfica de acuerdo con las necesidades del Proveedor de Red Origen**. Dichas proyecciones serán revisadas,

**ARTÍCULO 16.** Modificar el parágrafo del artículo 4.7.4.2 del Capítulo 7 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“**PARÁGRAFO.** La remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional para el servicio de datos, a los valores contemplados en el numeral 4.7.4.2.1 del presente artículo, solo será aplicable en aquellos municipios listados en el Anexo 4.8. del Título ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución o aquella disposición que lo adicione, modifique o sustituya.

**Adicionalmente, cuando la red visitada en los municipios listados en dicho anexo sea la de proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado “Servicios Móviles”, la tarifa aplicable por estos, en su calidad de proveedores de la red visitada, corresponderá al valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para el servicio de **datos**, o aquella que la modifique o sustituya.”**

**ARTÍCULO 15.** Modificar el parágrafo 1 del artículo 4.7.4.1 del Capítulo 7 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“**PARÁGRAFO 1.** La remuneración por el uso del Roaming Automático Nacional para el servicio de voz y SMS a los valores a los que hacen referencia los numerales 4.7.4.1.1 y 4.7.4.1.2, solo será aplicable en aquellos municipios listados en el Anexo 4.8. del Título ANEXOS TÍTULO IV de la presente resolución o aquella disposición que lo adicione, modifique o sustituya.

**Adicionalmente, cuando la red visitada en los municipios listados en dicho anexo sea la de proveedores con posición dominante, individual o conjunta, en el mercado “Servicios Móviles”, la tarifa aplicable por estos, en su calidad de proveedores de la red visitada, corresponderá al valor final de la senda definida en el numeral 4.7.4.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para el servicio de **voz**, o aquella que la modifique o sustituya.”**

Frente a estos artículos. Es siempre importante mencionar que todos los acuerdos a que lleguen los OMR para servicios de RAN también sean beneficiados los usuarios de sus OMV incluyendo que la calidad en RAN sea la misma que el operador ofrece a sus propios usuarios.



# Cambios en RAN y no hay ajustes en remuneración OMR OMV

## ARTÍCULO 15 y 16 Remuneración de RAN

Se habla sobre remuneración de RAN, pero no hay análisis de la remuneración del OMV al OMR.

### COMENTARIO ENVIADO :

“Los OMV consideran que una consecuencia adicional del problema es que la tarifa que cobra el OMR host a sus usuarios está por debajo del valor que cobra a sus OMV, por lo cual, los OMV no tienen manera de competir contra la oferta tarifaria de los OMR. ”

Ahora bien, es de indicar que tal como consta en la modificación de la Agenda Regulatoria 2023-2024<sup>6</sup>, en desarrollo del proyecto regulatorio “*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*”, la CRC analizará la regulación aplicable a los servicios móviles y evaluará la necesidad de establecer medidas regulatorias para promover la competencia en dicho mercado, cuya propuesta regulatoria se espera sea publicada en el cuarto trimestre de 2023.

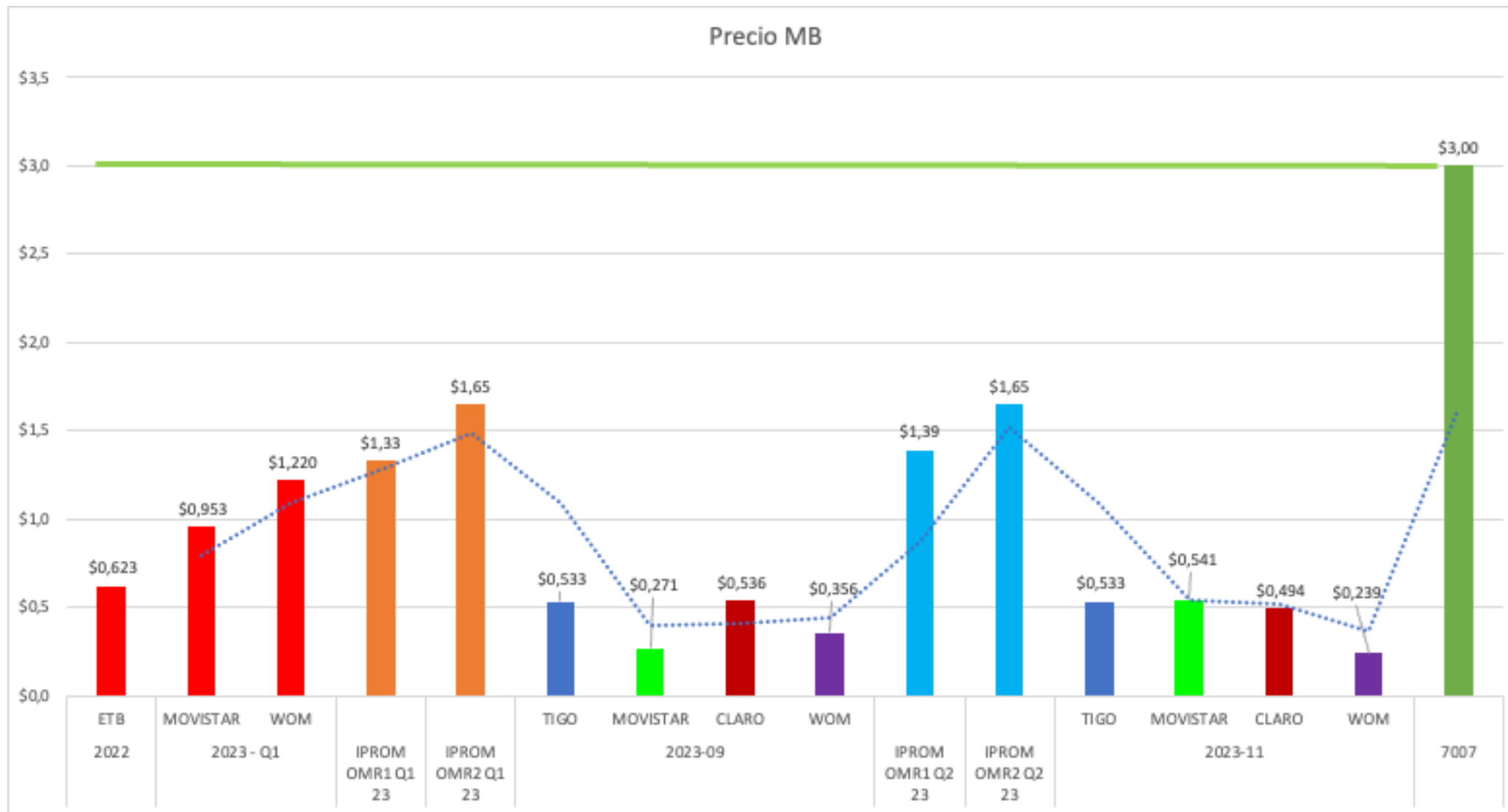
A partir de lo señalado, su solicitud será analizada en desarrollo del proyecto regulatorio en mención. Esto no obsta para que presenten nuevos comentarios o solicitudes adicionales frente al documento que sobre el particular publique esta Comisión.

Finalmente, respecto de la solicitud de estudiar la posibilidad de eliminar el artículo 5 de la Resolución CRC 7007 de 2022 que, a partir de enero de 2024, modificará el artículo 4.16.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en lo que los peticionarios denominan el “*estudio del mercado móvil que tratará sobre las normas particulares que se aplicarán sobre el operador dominante*”, se reitera que el objetivo del proyecto regulatorio “*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles*”, es establecer medidas regulatorias para promover la competencia, por lo que, tal como se ha mencionado, la CRC continuará el monitoreo y seguimiento de los mercados de los servicios móviles para determinar la pertinencia o no de incluir lo solicitado en el marco del proyecto mencionado.



### COMENTARIO RECIBIDO :

“Respecto de las consecuencias propuestas por los OMV, se concluye que estas **no se derivan del problema propuesto** por la Comisión y que como se explicó en el documento de respuesta a comentarios de proyecto “Revisión de los esquemas de remuneración móvil”, se ha promovido que los acuerdos entre OMV y los OMR que los alojan sean libremente negociados siguiendo las mejores prácticas internacionales.”

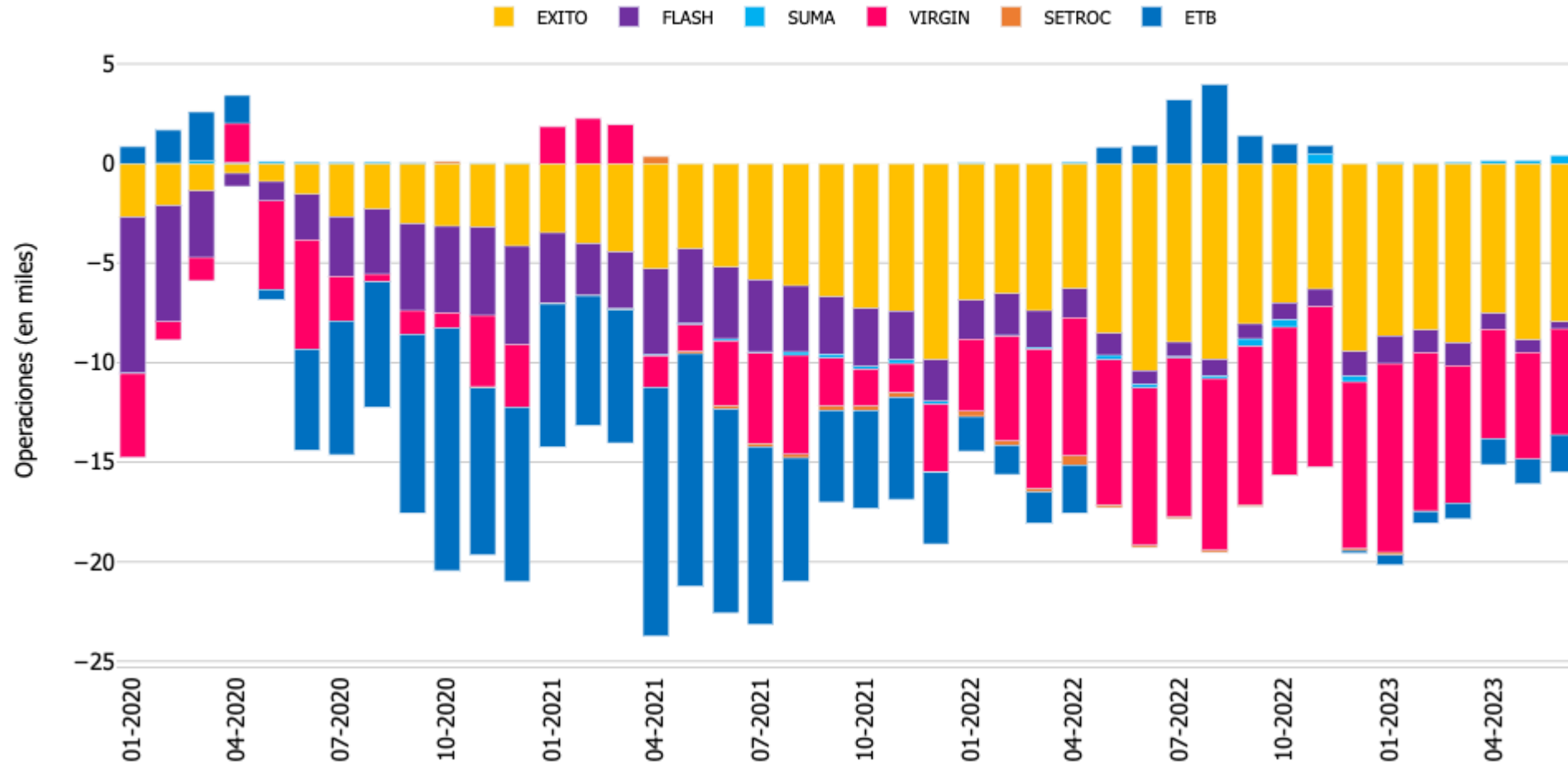


Los precios del MB a usuario final son alejados del precio mayorista OMR OMV. Difícil competir si el mismo OMR Host no le acompaña en batallas ajenas.





**Gráfico 8. Resultados netos de portabilidad numérica móvil - OMV (junio 2020-junio 2023)**



Portabilidades netas negativas





## ARTÍCULO 17

- **ARTÍCULO 4.11.1.3. OBLIGACIÓN DE REPORTAR INFORMACIÓN A LA CRC SOBRE INFRAESTRUCTURA PASIVA.** Los PRSTM deberán reportar a la CRC información de la infraestructura pasiva, propia o de terceros.
- **ARTÍCULO 4.11.2.1. OBLIGACIÓN DE DISPONER DE CONDICIONES DE REFERENCIA PARA LA COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA PASIVA.** Los PRSTM que tengan posición dominante, individual o conjunta, en el mercado "Servicios Móviles", deberán publicar en su página Web las condiciones de referencia para la compartición de infraestructura pasiva (torres, mástiles, monopolos, espacio en piso y servicios adicionales) sobre la cual tengan la propiedad, posesión, o control del acceso a cualquier título.

## CONDICIONES REGULATORIAS PARA FACILITAR EL DESPLIEGUE DE REDES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES

## ARTÍCULO 18.

### FORMATO T.3.5. INFRAESTRUCTURA PASIVA PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.

Los PRSTM CON POSICIÓN DOMINANTE, INDIVIDUAL O CONJUNTA, EN EL MERCADO "SERVICIOS MÓVILES" publicarán las condiciones de referencia para la compartición de dicha infraestructura, cumpliendo los parámetros de información dispuestos en el presente artículo como son:

- 4.11.2.2.1. Aspectos generales
- 4.11.2.2.2. Aspectos Financieros:
- 4.11.2.2.3. Aspectos Técnicos:

Toda mejora en cobertura y calidad que obtenga el OMR para sus usuarios debe ser igual para sus OMV, replicando los beneficios sin discriminación.



**ARTÍCULO 19**

- **ANEXO 4.8. LISTADO DE MUNICIPIOS DONDE RESULTAN APLICABLES LOS VALORES DE REMUNERACIÓN DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.**

Toda mejora en cobertura y calidad que obtenga el OMR para sus usuarios debe ser igual para sus OMV, replicando los beneficios sin discriminación.

**ARTÍCULO 20.****FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES.**

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles. Se deben reportar la cantidad de líneas o accesos móviles y fijos discriminando aquellos que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios fijos y móviles con el operador

El reporte debe ser para el operador que ofrezca los servicios de forma conjunta y servicios directamente.



# Artículo 21 Vigencias y Derogatorias

**Art. 1,2,3,4,5 y 6** !

3 Meses después de  
publicada la norma



**Art. 7 y 8**  
30 días después de publicada  
la norma

Es viable su  
inicio de vigencia  
en un menor de  
30 días?



**Art. 18 y 20** !

6 meses después de  
publicada la norma

**Art. 2.1.17.4.**

Derogado a partir de la  
publicación de norma

